

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİLİĞİ YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI

ÖRGÜT YÖNETİMİNDE A TİPİ KİŞİLİK VE
DUYGUSAL ZEKÂ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
DEPARTMAN YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR
İNCELEME

Yüksek Lisans Tezi

Gökhan İNCEBACAK

100025138

İstanbul, Ocak 2017

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİLİĞİ YÜKSEK LİSANS
PROGRAMI

ÖRGÜT YÖNETİMİNDE A TİPİ KİŞİLİK VE
DUYGUSAL ZEKÂ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
DEPARTMAN YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR
İNCELEME

Yüksek Lisans Tezi

Gökhan İNCEBACAK

100025138

Danışman: Doç. Dr. Beliz ÜLGEN

İstanbul, Ocak 2017

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ONAY SAYFASI

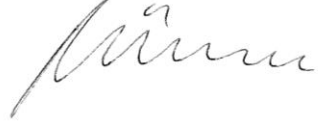
Yüksek lisans öğrencisi **Gökhan İncebacak**'in “**Örgüt Yönetiminde A Tipi Kişilik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki: Departman Yöneticileri Üzerine Bir İnceleme**” konulu tez çalışması jürimiz tarafından Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans tezi olarak (oybirliği / oyçokluğu) ile başarılı bulunmuştur.

Adı – Soyadı

İmza

Tez Danışmanı

: Doç. Dr. Beliz Uşen



Jüri Üyesi

: Doç. Dr. H. Şenem Örtün



Jüri Üyesi

: Yrd. Doç. Dr. Osman Bayraktar



Hazırlamış olduğum tez özgün bir çalışma olup YÖK ve İTÜCÜ Lisansüstü Yönetmeliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca, bu çalışmayı yaparken bilimsel etik kurallarına tamamıyla uyduğumu; yararlandığım tüm kaynakları gösterdiğimi ve hiçbir kaynaktan yaptığım ayrıntılı alıntı olmadığını beyan ederim. Bu tezin ihtiva ettiği tüm hususlar şahsi görüşüm olup İstanbul Ticaret Üniversitesinin resmi görüşünü yansıtmamaktadır.

TEŞEKKÜR

Çalıőmamın tamamlanması noktasında benden bir an olsun emeğini, değerli zamanını ve engin bilgilerini esirgemeyen sevgili danıőmanım Doç. Dr. Beliz ÜLGEN'e sonsuz teşekkür ederim.

Eğitim hatayım boyunca hedefime ulaőmam için her zaman yanımda olan ve Yüksek Lisans tezimi hazırlama sürecinde desteğini esirgemeyen annem Güllü İNCEBACAK'a ve tezimi hazırlama sürecinde vefat eden babam Zekâyi İNCEBACAK'a emekleri, sevgi ve inançları için sonsuz teşekkür ederim.

ÖZET

Bu çalışmada A tipi kişilik özellikleri ile duygusal zekâ boyutları arasındaki ilişki incelenmektedir. İstanbul'daki 8 seramik, 6 hastane işletmesi yöneticileri üzerinde yürütülen araştırma kısmında, örnekleme yoluyla 205 katılımcıya ulaşılmıştır.

Elde edilen verilerden yararlanılarak, A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zekâ boyutları arasındaki ilişkiyi açıklamak için yapılan korelasyon analizi sonuçlarında seramik işletmeleri için A tipi kişilik özelliklerinden zamanlamaya verilen önem ile iyimserlik, sosyal etkinliklerden uzaklaşma kişilik özelliği ile duyguların kullanımı, hıza verilen önem ile iyimserlik ve duygu değerlendirme boyutları arasında ilişki olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, A Tipi Kişilik, B Tipi Kişilik, Duygusal Zekâ

ABSTRACT

In this study, the relationship between type-A personality traits and emotional intelligence dimensions, was examined. In the research part, which was conducted with managers of 8 ceramics and 6 hospital businesses in Istanbul, by sampling, 205 participants are reached to.

Using the data obtained in the findings of the Korelasyon analysis that is made to clarify the relationship between type A personality properties and emotional intelligence dimensions, it is determined that there are relationships between importance given to time, which is a type A personality property, and optimism; between distance from social activities and usage of emotions; between importance given to speed and optimism and between importance given to speed and emotional evaluation.

Key words: Personality, Type A Personality, Type B Personality, Emotional Intelligence.

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI.....	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
TABLO LİSTESİ	xi
ŞEKİL LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR	xiv
GİRİŞ	1
1. KİŞİLİK KAVRAMI.....	2
1.1. Kişilik Kavramının Tanımı	2
1.2. Kişiliğin Üç Yönü.....	4
1.2.1. Mizaç (Temperament).....	4
1.2.2. Huy.....	5
1.2.3. Karakter.....	6
1.3. Kişiliği Oluşturan Faktörler.....	7
1.3.1. Bedensel (Fizyolojik ve Biyolojik) Faktörler	7
1.3.2. Kültürel Faktörler.....	8
1.3.3. Sosyal Sınıf ve Sosyal Yapı	9
1.3.4. Aile Değişkeni.....	9
1.3.5. Diğer Faktörler	10
1.4. Kişiliğin Özellikleri	11
1.4.1. Tutarlılık ve Durağanlık.....	11
1.4.2. Ayırt Edicilik.....	12
1.4.3. Kestirilemezlik	12

1.5.	İş Yaşamında Kişilik	12
1.5.1.	İşe Alımda Kişiliğin Önemi	14
1.5.2.	Kişiliğin Çalışan Davranışlarını Anlamadaki Önemi	17
1.6.	Kişilik ve İş Uyumu	18
1.7.	İşin Kişilik Üzerine Etkileri.....	19
1.8.	A ve B Tipi Kişilik Modeline ilişkin Genel Bilgi	20
1.9.	A Tipi Kişilik.....	24
1.10.	İş Yaşamındaki A Tipi Kişilik.....	25
1.10.1.	A Tipi Kişilik ve İş Doyumu	26
1.10.2.	A Tipi Kişilik ve Başarı.....	26
1.10.3.	A Tipi Kişilik ve Öfke İfadesi	27
1.10.4.	A Tipi Kişilik ve Stres.....	29
2.	DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI	31
2.1.	Duygusal Zekânın Tanımı	31
2.2.	Duygusal Zekânın Tarihçesi.....	33
2.3.	Duygusal Zekânın Boyutları.....	34
2.3.1.	Özbilinç	38
2.3.2.	Özyönetim	39
2.3.3.	Motivasyon.....	39
2.3.4.	Empati	39
2.3.5.	Sosyal Yetenek.....	39
2.4.	Duygusal Zekâ Modelleri	40
2.4.1.	Özellikler Modeli	40
2.4.2.	Yetenek Modeli	41
2.4.3.	John D. Mayer ve Peter Salovey Modeli	41
2.4.3.1.	Duyguları Algılama	42
2.4.3.2.	Duyguların Kullanma	42

2.4.3.3.	Duyguları Anlama.....	42
2.4.3.4.	Duyguları Düzenlemek ve Yönetmek.....	43
2.4.4.	Reuven Bar-On Modeli	43
2.4.4.1.	Kişisel Farklılık.....	44
2.4.4.2.	Kişilerarası İlişkiler.....	44
2.4.4.3.	Stres Yönetimi	47
2.4.4.4.	Şartlara ve Çevreye Uyum.....	47
2.4.4.5.	Genel Ruh Hali	48
2.4.5.	Robert Cooper ve Ayman Sawaf Modeli	49
2.4.5.1.	Birinci Köşe Taşı Olan Duyguları Öğrenmek	50
2.4.5.2.	İkinci Köşe Taşı Olan Duygusal Zindelik	50
2.4.5.3.	Üçüncü Köşe Taşı Olan Duygusal Derinlik	51
2.4.5.4.	Dördüncü Köşe Taşı Olan Duygusal Simya	51
2.4.6.	Daniel Goleman Modeli	52
2.4.6.1.	Özbilinç.....	53
2.4.6.2.	Kendine Çekidüzen Verme.....	53
2.4.6.3.	Motivasyon	54
2.4.6.4.	Empati.....	55
2.4.6.5.	Sosyal Beceriler	57
2.5.	Duygusal Zekânın İşletmedeki Önemi	57
2.6.	Duygusal Zekânın Ölçülmesi	58
2.6.1.	Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli Ölçümü (MEİS-MSCEIT).....	59
2.6.2.	Bar-On Duygusal Zekâ Modeli Ölçümü (EQ-İ)	60
2.6.3.	Goleman'ın Duygusal Zekâ Modelinin Ölçümü (ECI)	61
2.6.4.	Cooper-Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modelinin Ölçümü.....	62
2.6.5.	Schutte Duygusal Zekâ Ölçüm Modeli	62

2.7. Duygusal Zekâ ve Kişilik Tiplerine İlişkin Yapılan Araştırmalar	63
3. ÖRGÜT YÖNETİMİNDE A TİPİ KİŞİLİK VE DUYGUSAL ZEKA ARASINDAKİ İLİŞKİ: DEPARTMAN YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME	66
3.1. Araştırma Amaç ve Önemi.....	66
3.2. Araştırma Kapsam ve Kısıtları.....	66
3.3. Araştırma Varsayımları	67
3.4. Evren ve Örneklem	67
3.5. Kullanılan Ölçekler	68
3.6. Veri Toplama Aracı.....	68
3.7. Elde Edilen Verilerin Analizi.....	69
3.8. Araştırma Hipotezleri.....	69
3.9. Demografik Bulgular	71
3.10. Normallik Testi	76
3.11. Faktör Analizi.....	76
3.12. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi.....	78
3.13. Korelasyon Analizi.....	79
3.13.1. Seramik Sektörü Departman Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	79
3.13.2. Hastane Sektörü Departman Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	86
3.14. Fark Testleri	92
SONUÇ.....	96
KAYNAKÇA	101
EKLER.....	117

TABLO LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1. Mizaç Kelimesinin Farklı Dillerdeki Karşılığı	5
Tablo 2. Huy İle İlgili Atasözlerimiz	6
Tablo 3. A Tipi ve B Tipi Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması.....	24
Tablo 4. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı	71
Tablo 5. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Yaşlarına Göre Dağılımı	71
Tablo 6. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	72
Tablo7. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Çalışılan Departmanlarına Göre Dağılımı	73
Tablo8. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Belirtilen Pozisyonda Çalışma Süresine Göre Dağılımı.....	74
Tablo9. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Kurumda Çalıştığı Süreye Göre Dağılımı	74
Tablo10. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Toplam İş Deneyimine Göre Dağılımı	75
Tablo11. A Tipi Kişilik Özellikleri Ölçeği KMO ve Bartlett Test Sonuçları	77
Tablo12. Duygusal Zekâ Ölçeği KMO ve Bartlett Test Sonuçları	78
Tablo13. Güvenilirlik Analizi Cronbach Alpha Değerleri	79
Tablo14. Seramik Sektörü Pazarlama (Satış) Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi	80
Tablo15. Seramik Sektörü Muhasebe (Finans) Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi	81
Tablo16. Seramik Sektörü İnsan Kaynakları Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi	82
Tablo17. Seramik Sektörü Bilgi İşlem Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	82
Tablo18. Seramik Sektörü Kalite Kontrol Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	83

Tablo19. Seramik Sektörü Ar-Ge Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	84
Tablo20. Seramik Sektörü Teknik Birim Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	85
Tablo21. Seramik Sektörü Satın Alma Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	85
Tablo22. Hastane Sektörü Pazarlama (Satış) Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi	86
Tablo23. Hastane Sektörü Muhasebe (Finans) Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi	87
Tablo24. Hastane Sektörü İnsan Kaynakları Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi	88
Tablo25. Hastane Sektörü Bilgi İşlem Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	89
Tablo26. Hastane Sektörü Kalite Kontrol Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	90
Tablo27. Hastane Sektörü Ar-Ge Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	91
Tablo28. Hastane Sektörü Teknik Birim Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	91
Tablo29. Hastane Sektörü Satın Alma Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi.....	92
Tablo30. Seramik Sektörü Departman Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zeka Boyutlarının Farklılık Testi Sonuçları	94
Tablo31. Hastane Sektörü Departman Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zeka Boyutlarının Farklılık Testi Sonuçları	95

ŞEKİLLİSTESİ

Sayfa No.

Şekil 1.Kişilik Tipleri	15
Şekil 2.Araştırmanın Modeli.....	67



KISALTMALAR

Akt. : aktaran

IQ : Intelligence Quotien – Zekâ Katsayısı

MEİS : Multifactor Emotional İntelligence Test

MSCEİT : Mayor, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test

s. : sayfa

TDK : Türk Dil Kurumu

vd. : ve diğerleri

ve ark. : ve arkadaşları

GİRİŞ

Kişiliğin, bireyin çalıştığı işi ve çevresini algılamasında ve değerlendirmesinde önemli bir etkisi vardır. Bireyin davranışları içinde yaşadığı ortamın özelliklerinin etkisi ve çevresindeki bireylerle etkileşimi sonucu oluşması nedeniyle bireyin kişiliği iş çevresinden etkilendiği gibi aynı zamanda da birey kişiliği de iş çevresini etkilemektedir. Literatürde kişilik özellikleri farklı bakış açılarıyla değerlendirilmektedir. Bu çalışmada, kişilik özelliklerinden A Tipi Kişilik ve B Tipi Kişilik özellikleri değerlendirilmiştir. A Tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireyler heyecanlı, hareketli, işlerine sadık hatta sosyal etkilerden uzak kalarak işlerini gerçekleştiren bireyler olarak tanımlanırken, B Tipi kişilik bu özellikleri çok daha az düzeyde gösteren bireyler olarak tanımlanmaktadır.

Bireylerin kişilik özellikleri ile duygusal zekâ yapıları da örgütlerde ve örgüt yönetiminde etkili olmaktadır. Duygusal zekâ kavramı yakın geçmişin psikoloji alanında popüler kavramlarından biri haline gelmiştir. Literatür yapılan birçok çalışmada farklı kavramlarla ilişkisi sorgulanmıştır. Bu kavramlar arasında; son yılların popüler bir kavramıdır ve literatürde liderlik, performans, yaratıcılık, stres, çalışma hayatı, zihin sağlığı, çalışan seçimi, iş memnuniyeti, sosyal uyum, eğitim, kariyer, ego müdafaa, olgunlaşma ve çatışma gibi geniş bir yelpaze bulunmaktadır.

Duygusal zekânın etkenleri olarak birçok unsur kişilerin duygusal zekâlarını etkileyebilmektedir. Kişilerin duygularını kontrol altına alabilmesi, empati kurabilmesi, duygularını yönetebilmesi, motive olabilmesi, sosyal yeteneklere sahip olma ve geliştirebilmesi bunların başında gelmektedir.

Bu bağlamda araştırmada duygusal zekânın örgüt yönetiminde A Tipi kişiliğe sahip bireylerle olan ilişkisine dair incelemelerde bulunulmuştur.

1. KİŞİLİK KAVRAMI

Çalışmanın bu bölümünde kişilik ve kişilik tipleri (A tipi ve B tipi) detaylı olarak incelenmiş, kavramsal olarak kişiliğe değinilmiş ardından kişiliği oluşturan faktörlere, kişiliğin özelliklerine, kişiliğin iş yaşamındaki yerine, kişilik ve iş uyumu ile A ve B Tipi kişilik özellikleri irdelenmiştir.

1.1. Kişilik Kavramının Tanımı

Caprara ve Cernove'ye (2000, s.355)'e göre kişilik, kişinin hayatı boyunca bulunduğu çevreye uyum sağlamasına hizmet eden dinamik (etkin) ve öz-düzenleyici sistemlerden oluşur.

Kişilik kavramı, toplumsal açıdan yüzyıllar boyu ilgi görmesine rağmen 1930'lu yıllardan itibaren bilimsel olarak ele alınmış ve sosyal bilimlerden bağımsız bir disiplin olarak kişilik psikolojisi adıyla ortaya çıkmıştır (Yelboğa, 2006).

Büyük Türkçe Sözlüğü'ne göre kişilik, "bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerin bütünüdür (Büyük Türkçe Sözlük, 2009).

Ruhbilim Terimleri Sözlüğü'ne göre kişilik, "Kişinin, işler durumdaki ruhsal, bedensel ve fizyolojik özelliklerinin kendine özgü olan az çok durağan bütünlüğüdür" (Ruhbilim Terimleri Sözlüğü, 1974).

Psikolog Gordon W.Alport'un bir incelemesinde, 48 farklı türde kişilik kavramının tanımladığı saptanmıştır (Baymur, 1994, s.253). Allport, kişinin kendine has bir biçimde çevresine uyum sağlayan, psiko-fizik içinde gücünün dinamik bir örüntüsü olarak tanımlanmaktadır (Öktem, 2009).

Kişilik kavramının yabancı dillerdeki ortak köken olarak ifadesi "persona" kelimesidir. Eski Yunan tiyatrosunda tiyatro oyuncularının canlandırdıkları karakterleri simgelemek amacıyla kullandıkları maskeye "persona" denilirdi. Etrüskçe "phersu" ve Grekçe "prosopon" kelimeleri ile yakınlığı olduğu düşünülen "persona" kelimesini tarihte Marcus Tullius Cicero, kişinin belli bir kalıpta görünmesine karşın görüldüğü gibi olmaması olarak ifade etmektedir (Yanbastı,

1990). Gerçekte kişiliğin bir yanı, insanın diğer kişiliklere karşı o anki gösterdiği davranış, bir başka ifade ile takındığı maskedir. İnsanlar çevresiyle ilişki halinde olması kişilerin o anki durum, tutum, duygu ve düşüncelerine göre farklı davranışlar göstermektedir. Böylece kişi kendini maskenin arkasına saklayıp istediği ya da istenildiği gibi göstermeye çabalamaktadır (Köknel, 2005).

Psikologların aynı fikirde birleştiği tek bir kişilik tanımı yoktur. Kişilik, bireyin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimidir. Herkesi diğer bireylerden farklı kılan ayırt edici özellikleri vardır. Bu özellikler kültürel farklılıklar, toplumsal farklılıklar ve kişiden kişiye değişebilen farklılıklardır. Tutarlı olması, bireylerin davranışlarının zaman içinde aynı koşullar altında değişmemesi anlamına gelmektedir. Yapılaşmış olması da kişiliğin çok çeşitli birimlerden oluşan ve her birimin birbirleri ile bağlantılı sistem geliştirdiğini ortaya koymaktadır. Kişiliği belirleyen diğer faktörler ise, kişilerin iç ve dış çevreleriyle ilişki kurma şekilleridir. Bireyin kişiliği bu ilişkiyi belirleyen önemli bir unsurdur (Cüceloğlu 2006).

Kişilik tanımlarının genel olarak üç başlık altında toplandığı söylenebilir (Silah, 2005, s.202):

- Kişilik, sosyal becerilerin toplamıdır. Kişilik, farklı ortamlarda, koşullarda biçimler alan ilişkiler ve davranışların bütünüdür.
- Kişilik, kişinin diğer insanlar üzerinde bıraktığı etki, imaj ve oluşturduğu markadır.
- Kişilik, kendisi ve çevresindeki diğer insanlarla olan özellikleri ile oluşturduğu, geliştirdiği ilişkilerin davranışlarına yansıttığı eğilimlerinin toplamı olarak yorumlanabilir.

Kısaca, kişiliğin oluşumunda insanın doğuştan gelen özelliklerinin yanı sıra bulunduğu toplum ve çevresinin de etkisini bir arada görülmektedir. Buradan da bireyin kendine özgü özellikleri ile birlikte yaşanan ortamda tüm insanlarla olan ortak özelliklerini de belirli ölçüde yansıttığı sonucu çıkartılabilir (Yelboğa, 2006).

1.2.Kişiliğin Üç Yönü

Kişiliğin oluşmasında etkili olan bazı bileşenler bulunmaktadır. Bu bileşenler kişiliği oluşturmaktadır. Bu bileşenler; mizaç, şahsiyet ve huy şeklinde sınıflandırılmaktadır:

1.2.1. Mizaç (Temperament)

Mizaç davranışın nasıl yapıldığına işaret eden genel bir terimdir. Önceden de belirtildiği gibi davranışın ne kadar iyi yapıldığı ile ilgilenen "yetenek"ten ve kişinin davranışı 'neden' yaptığı ile ilgilenen "güdü"den farklılaşmaktadır. Örneğin iki çocuk ele alalım, ikisi de yalnız başlarına giyinebilen, ikisi de bisiklet kullanmayı bilen çocuklar olsun. Ancak bu iki çocuk arasında hareket etmedeki çabuklukları, ya da yeni bir ortama uyum sağlamadaki kolaylıkları açısından farklılıklar olabilecektir. Mizaç kişinin davranış stiline işaret eder. Bireyin davranışlarını şekillendiren karakteristik temposunu, dikkatini, ruh halini ve huyu davranışın bunlara benzer niteliklerini tanımlayan fenomenolojik bir terimdir (Aktaş, 2005, s.6).

Mizacın, kalıtımsal yönü ve yüksek ölçüde devamlılığı vardır. Karakter, davranışın sosyal ve ahlaki yönü olarak görülürse, mizaç, kalıtımsal yönü ve devamlılık arz eden bölümü olarak düşünülebilir (Erdoğan, 1997, s.244). Mizaç, yaşam içinde kişiye özgü belirli duygusal dışavurumların nitelik ve nicelik bakımından oldukça sınırlı bir şekilde değişmesidir. Sıkılmak, öfkelenmek, neşelenmek, hareketli olmak kişilere göre değişen mizaç özellikleridir (Köknel, 2005).

Kişilerin duygusal denge durumunda, duyguların anlık hızla değişimleri, devamlılıkları, derin hissedilip hissedilmemesi gibi niteliklerin tümü mizaç kavramlarıyla ilgilidir (Eroğlu, 2000).

Mizaç kelimesinin anlamı bütün dillerde aynı değildir. Bazı dillerde mizaç kelimesinin karşılığı Tablo 1. de belirtilmiştir.

Tablo 1.Mizaç Kelimesinin Farklı Dillerdeki Karşılığı

Arapça	İngilizce	Türkçe	Yunanca	Latince
Mizaç	Temperament	Doğa	Krasis	Temperatio
Hulk(Ahlak)	Character	Kıllık, Töre	Kharassein, Ethos, Ethik	Moralis, Mos- Mores
Şahsiyet	Personality	Kişilik	Prosopo	Persona

Kaynak: Özdemir, L., K. ve Acarken, İ. (2014). 'Çocuklarda Mizaç Farklılıkları ve Kişilik Gelişimi', İstanbul: Kurtuba Kitap

1.2.2. Huy

Huy, insanlarda kişinin doğuştan itibaren kalımsal olarak kazanılan ve hayatı boyunca çok az miktarda değişiklik gösterebilecek özellik olarak değerlendirilir (Sayın ve Aslan, 2005).

Huy, doğuştan gelen, doğal kaynaklı, bireye has davranışsal tepki verme tarzıdır (Özsoy, 2013).

Bazı psikologlar huy ile ilgili olarak doğal (organik) yapının ve doğuştan gelen eğilimlerin bir bütünü olduğunu savunur (Göksu, 2011). Huy'un kişilik oluşumunda yer alması atasözlerimize bile yansımıştır.

Huy, dilimizde birçok atasözü mevcuttur. Farklı anlamlar içeren atasözlerinin içinde yer alan huy kelimesinin bulunduğu bazı atasözleri Tablo 2. de belirtilmiştir.

Tablo 2.Huy İle İlgili Atasözlerimiz

Arlı arından, huylu huyundan vazgeçmez.	Herkes kendi huyuna göre davranışta bulunur.
Huy canın altındadır.	İnsanı alışkanlıklarından, huylarından vazgeçirmek mümkün değildir.
Can çıkmayınca (çıkmadan) huy çıkmaz.	İnsanı alışkanlıklarından, huylarından vazgeçirmek mümkün değildir.
Huylu huyundan teneşirde vazgeçer.	İnsanı alışkanlıklarından, huylarından vazgeçirmek mümkün değildir.
Huylu huyundan vazgeçmez	Bir huy edinmiş olan kişiyi bu huyundan vazgeçirmek imkânsızdır.
Boyuma göre boy buldum, huyuma göre huy bulmadım.	Bir kimse, beden yapısı, zenginlik vb. konularda kendisine uyanı bulabilir ama huyu kendisine uyan bir kimseyi kolay kolay bulamaz.
Kurt köyünü (tüyünü) değiştirir, huyunu değiştirmez	Kötü kimse yer yurt değiştirirse de kötü huylarını değiştirmez.

Kaynak:(http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_atasozleri&arama=kelime&guid=TDK.GTS.569d1252a683b3.5533424). **Erişim tarihi:** 18.01.2016

1.2.3. Karakter

Yunan matematikçisi ve filozofu Heraklitos'un sözü olan Ethos (karakter), Antropos (insan), Daimon (kader) karakter ve kişilik kavramları incelendiğinde karşımıza çıkan sözdür. Bu sözün çevirisi yapıldığında 'bir insanın karakteri, o insanın kaderidir' olarak ifade edilmektedir. Heraklit ve çağdaş Yunanlılar için taşıdığı temel anlam, "alışkanlıklar ve mutemekkin' olarak ifade edilir. Bu sözleri anlam kaybetmeden çevirecek olursak 'Alışkanlık kaderinizdir' ya da yerleşik davranış kaderinizdir' olarak ifade edilmektedir. İngilizcedeki 'ethos' kelimesinin kökü buradan gelmekte ve anlamı da karakter olarak belirtilmektedir (Uysal, 2008).

Kerschersteiner (1997)'e göre karakter, kişinin ruhuna iyice yerleşen özellikler (prensipler) her iradenin gösterdiği kesin ve muayen olması durumunda ruhun istikrar kazanmış halidir (Arpacı, 1992).

Adler (2004)'a göre kişiye ait karakter özellikleri veya davranışları anlaşıldığında, o bireyin davranışını değiştirilmesinin zor olduğunu ancak sihirli bir değnek ile değiştirilebileceği anlaşılmaktadır.

Karakter, kişiliğin iskeletidir. Kişilerin zaman içinde gösterdikleri kişilik özellikleri karakterlerini göstermektedir. Karakter ifadesi, kişilerin yaşadığı çevre, ahlaki kurallar, değerler ile çok ilgilidir. Sosyal ve ahlaki açıdan karakter bireyler arası farklılıkları ifade eder. Bu açıdan Allport karakteri, bireyin yaşadığı çevrede var olan değer yargıları ve ahlaki tutumlarını kullanım biçimi olarak tanımlamıştır (Zel, 2006).

Mizacın öz doğasına göre karakter, duygusallık, sevilme, sevme ihtiyacı ve insanlarla iletişim ilişkisi içinde olma ihtiyacıdır. Mizaca, kişinin sevildiğinde sevinmesi, sevilmediğinde üzülmeye örnek olarak gösterilebilir. Sonradan şekillenen karakter kavramı için ise, alınmak, küsmek, çabuk ağlamak, yardım sever olmak ya da olmamak örnek verilebilir (Özdemir ve Acarkan, 2014).

1.3. Kişiliği Oluşturan Faktörler

Kişiliği oluşturan faktörler; Bedensel (Fizyolojik ve Biyolojik), Kültürel, Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf, Aile ve Diğer faktörler olmak üzere beş ayrı başlık altında incelenebilir.

1.3.1. Bedensel (Fizyolojik ve Biyolojik) Faktörler

Bedensel Faktörler, kalıtsal, zekâ, biyolojik geribildirim ve fiziksel özellik faktörleri olarak dört grupta sıralanabilmektedir.

Yapılan araştırmalar neticesinde, psikolojik özelliklerin temelinde en önemli faktörün genetik olduğu sonucuna varıldığı görülmektedir. Kişiliğin oluşumunda da genetik faktörler önemli rol üstlenmektedirler. Bireyin taşıdığı özelliklerin kalıtsal olduğunu gösteren birçok araştırma yapılmış ancak hangi özelliklerin bu yolla geçtiği, kesin olarak kanıtlanamamıştır. Buna göre, bireyin bedensel, kısmen de

zihinsel ve duygusal özelliklerinde genetik faktörün payı oldukça yüksektir (Zel, 2006).

Bireylerin bedensel özellikleri ile zihinsel yapıları ve kişiliklerinin eylemsel yönü arasında büyük bir ilişki vardır (Atkinson vd., 1995). Bazı kuramcılar, bahsedilen kişinin vücutsal özelliklerinin, yani cinsiyetinin, bedensel yapısının ve yaşının kişiliğiyle alakalı olduğunu iddia ederler. Yaş ve cinsiyet, bireylerin toplum içinde bir kişilik edinmelerine, onları çeşitli anlamlarda sınırlayarak sebep olur. Bireyin toplum içinde edindiği kimlik ile o bireyin yaşı arasında bir ilişki olması çok normaldir (Başaran, 2000). Levinson, örgütsel davranışı savunan psikologlardan biridir ve kişilik gelişimini kendi oluşturduğu tabloda uygun yaş dönemlerine ayırmıştır. Yetişkinliğe geçiş 22-28 yaşlar arası olmaktadır, erişkin bir birey olma 33-40 yaşlar arasında olmaktadır, 40- 50 yaş orta yaş çağına giriş niteliğindedir ve son olarak da 55-60 yaş aralığında orta yaş çağına doruk noktasına gelmiş oluyor. Ayrıca, dört tane de ara geçiş belirlemiştir Levinson. Bunlar 30 yaş geçişi, orta yaş geçişi, 50 yaş geçişi ve yaşlılığa geçiştir. Fiziksel görüntünün diğer bireyler üzerine etkisi farklı olacaktır, bu yüzden de bireyin kendi kişiliği etkilenecektir. Kişilik teorilerinde ortak özellik olarak vücut yapısı temel etken olarak alınır. Genetik de bireyin oluşumunda çok büyük role sahiptir (Aydın, 2005).

1.3.2. Kültürel Faktörler

Kültür, gruptaki bireylerin ortak nitelikleri olup, kişiden kişiye aktarılan öğrenilmiş bir yaşam biçimidir. Her kültürün insan tipi göreceli olarak farklılık göstermektedir. Kimi kültürler açık, özgür, bağımsız kişilere alan açarken, kimileri bağımlı, korumacı ve konformist kişilikler üretmektedir. Aile içinde alınan eğitime, yaşam tarzına, ahlaki kurallara, sosyal çevreye kadar her öge de kültürün izleri görülebilmektedir (Aytaç, 2006).

Kültürel faktörün kişiliğe etkisi yüksektir. İnsanlar üyesi olduğu toplumun kültürel değerlerinden etkilenmektedir. Kültürel yapı ile öğrenme arasında bir etkileşim vardır. Kültür insana ne öğreneceğinin, nasıl öğreneceğinin yolunu gösterdiği ve kimi zaman da bireyi buna zorladığı için, öğrenme sürecinde temel unsurdur (Isır, 2006). Kişiliğin bazı yönleri kültürel yapının bir fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Kişilerin davranışları kültürel yapı ile birlikte gelişmekte,

değişmektedir. Bu değişimler kişilik üzerindeki etkisi düşünüldüğünde kültür-kişilik ilişkisi açık bir şekilde görülmektedir (Yakut, 2006).

1.3.3. Sosyal Sınıf ve Sosyal Yapı

Toplum, insan davranışları üzerinde büyük etki göstermektedir. İnsanın yaşadığı toplumun özelliklerine, kültürüne, gelenek ve göreneklerine göre şekillenir. Çocuklar hem biyolojik olarak gelişirken hem de toplumsallaşırken buldukları toplumun değer yargılarını öğrenip benimsemektedirler (Baymur, 1994). Kişilerin buldukları sosyal sınıflarına göre, yetişme ve gelişme çağlarında içinde bulunacakları kültürlerin ve sosyal grupların özellikleri değişiklik göstermektedir (Eroğlu, 2000).

Bireylerin ait oldukları sosyal sınıflar ve içinde buldukları alt kültürler de kişiliğin oluşumunda önemli rol oynamaktadırlar. Toplumlar kültürel yapıları farklı birçok alt kültürden oluşmuştur. Bu farklı alt kültürler değişik grupların ve buna bağlı olarak farklı kişilik tiplerinin oluşmasına neden olmaktadır. Kişilerin bulunduğu sosyal sınıf, eğitim imkanları, tüketim şekilleri de kişilik özelliklerini etkilemektedir (Güney, 2000).

1.3.4. Aile Değişkeni

Aile sosyal, kültürel ve ekonomik bütünlüğü içeren bir sistemdir (Baltaş, Z. ve Baltaş A., 2010). Luthans (1992)'a göre, kişilik gelişiminde muhtemelen aile sonra da sosyalleşme prosesi en önemli etkendir (Çetin ve Beceren, 2007, s.115).

Birey, kişiliğin özel davranışlar kazanmasında rolü olan övgü, ceza gibi unsurları ilk defa aile ortamında yaşamaktadır. Aile çocukluk yıllarında gözlemleme yaparak öğrenme eğitimi için gerekli olan örnekleri sağlar (Morgan, 2006).

Aile içi ilişkilerin şekillendirildiği kişilik unsurları, kişilerin diğer insanlardan beklediği şeylerin niteliği, duygularını ifade etme şekilleri, duygusal çatışmaları çözümlenme usulleridir. Çeşitli eğilimlerin coşkuluğu, yasaklama ve suçluluk duygularının yoğunluğu gibi özellikler aile içi ilişkileri şekillendiren kişilik unsurlarıdır (Öktem, 2009).

Baldwin ve Kalhern'ın yaptığı çalışmalarda, anne ve babanın değişik davranış kalıplarına sahip olduğu çocukların da bu kalıpları benimsedikleri görülmüştür. Anne ve babası demokratik bir yapıya sahip çocukların daha objektif oldukları, rasyonel davrandıkları, aktif oldukları ve kolay sosyal ilişki kurdukları saptanmıştır (Erdoğan, 1997). Ailenin sosyal yapısı, aile bireylerinin birbirleriyle iletişimi kişinin kişiliği üzerinde doğrudan etkili olan bir unsur olarak nitelendirilmektedir. Aile bireyleri içindeki iletişim ve ilişkinin saygı ve sevgi unsurlarına dayanması yetişen çocukların da saygı ve sevgiyi sosyal ilişkilerinde temel almalarına yardımcı olmaktadır. Bunun aksine ebeveynleri katı, baskıcı davranan bireylerin kişilikleri ve bununla ilgili olarak sosyal ilişkileri de sorunlu olacaktır. Yapılan araştırmalar, bu önermeyi doğrular nitelikte görünmektedir. Baskıcı, otoriter ailelerde yetişen çocukların sosyal ilişkilerinde de sert tutum sergiledikleri gözlemlenmiştir (Zel, 2006).

1.3.5. Diğer Faktörler

Kişiliğe etki eden başkaca faktörler de bulunmaktadır. Bu faktörleri; kitle iletişim araçları, yetişkin grubu ve doğum sırası şeklinde özetlemek mümkündür (Zel, 2006). Kitle iletişim araçları, kişiliğin biçimlenmesinde oldukça etkindir. Kişilerin yararlandıkları, bilgi edindiği, eğlendiği kültürel vasıtalarlardır. İletişim araçları, radyo, televizyon, video, kitap, gazete ve dergi gibi teknolojik kullanımla çok sayıda kişiye mesajlarının ulaştırılmasında önemli araçlardır. Özellikle televizyon günümüzde insanların ilgisini çekebilecek yayın ve programlarla insan hayatında önemli bir yere sahiptir (Eroğlu, 2000).

Kişilerin buldukları sosyal gruplardaki yetişkin grubu, kişiliğin oluşumunda etkisi olan bir faktördür. Çünkü kişiler davranış ve ideallerini belirlerken yetişkin grubu üyelerinden bazılarını kendilerine örnek, idol olarak almaktadırlar. Örnek aldıkları kişiler de kişilik oluşumlarında önemli bir faktör olarak görülmektedir. Adler'in araştırmasına göre, bireyin doğumdaki sırası da, bireyin zekâ ve yetenek seviyesini etkileyebilmektedir. Buna göre ilk doğan çocuk sosyal ilişkiler kurabilen, zeki ve yetenekli olacaktır. Barbara Bird 'Entrepreneurial Leadership' başlıklı kitabında; ilk çocuk olan kişilerin daha çok liderlik tutumları sergilediklerini, önder olma özellikleri taşıdıklarını, girişimci ruha diğer çocuklara nazaran daha fazla sahip olduklarını vurgulamıştır. Bahsi geçen konuda yapılan araştırmalarda çocuk

sayısı fazlaştıkça ilk çocuk ile son çocuk arasında zeka seviyesi farklılıkları da artmaktadır (Zel, 2006, ss.16-17).

1.4. Kişiliğin Özellikleri

Kişiliği yapılandıran etmenler dikkate alındığında; tutarlılık ve durağanlık, ayırt edicilik ve kestirilemezlik üç önemli özellik olarak öne çıkmaktadır (Karalar, 2006).

1.4.1. Tutarlılık ve Durağanlık

Kişiliğin bir diğer niteliği ise kendi içinde tutarlı olmasıdır. Bireylerin kişilik niteliklerinin tutarlı olması kişiliğin durağan, stabil, değişmeyen bir yapıda olduğu anlamına gelmemektedir. Burada bahsi geçen tutarlılık bireyin benzer durumlara verdiği tepkilerin kısa vadeli tutarlılığıdır. Uzun vadede kişinin hayatında yaşadığı koşulların etkisiyle kişiliğinin değişmesi elbette olasıdır fakat bu değişim sürekli, her zaman gerçekleşen bir yapıda değildir. Tutarlılıktan kasıtta bireyin köklü değişimler hariç çok sık tutum değiştirmemesi şeklindedir. Örneğin ilgili birey sosyal, dışadönük özellikte biriyse; benzer durumlarda da benzer özellikleriyle hareket etmesi, yani tutarlı olması beklenir. Kısacası kişiliğin nitelikleri çok sık değişmeyen, dönemsel olarak süreklilik halinde olan bir yapıdadır, yani tutarlıdır (Özsoy ve Yıldız, 2013).

Bireyin kişiliğinin çok hızlı ya da basit şekilde değişmesi mümkün değildir. Kişilik özellikleri bireylerin daha önceki yaşantımlarının etkilerinin yansıması olarak kendisini göstermektedir. Bu sebepten dolayı kişilik nitelik itibarıyla durağandır. Muhakkak ki bireylerin kişilik özellikleri zaman içerisinde değişim gösterir. Aksini ifade etmek gerçekçi bir yaklaşım değildir. Uzun dönemi kapsamayan etkileşimler bireylerde belirli etkiler yaratabilmesi mümkündür. Kişilerin tüketim davranışlarını etkileyen etkenler çevresel, psikolojik, durumsal ve sosyokültürel etkenler olmakla birlikte bu etkenler bireylerin kişiliklerinde var olan temel yapıya zarar vermez. Bireyler bazı zamanlarda ortamın gerektirdiği gibi davranışlarını sergilemek gereksinimi kendilerinde hissedebilirler.

1.4.2. Ayırt Edicilik

Kişiliğin ayırt edici özelliği; her bir kişinin tutum ve davranışlarının diğer kişilerden farklı olmasıdır (Karalar, 2006). Bu farklılığın temelinde de, kişilerin davranış eğilimlerinin sıklığı ve yoğunluğu yer almaktadır. Kişilerin olayları, fikirleri farklı şekilde yorumlamaları, duygusal, zihinsel ve fiziksel yönden farklılıklara sahip olmalarından kaynaklanmaktadır (Durna, 2005). Bu farklılıklara göre kişiliğin temelini oluşturmaktadır. Kişilerin farklı çevrelerden ve değişik uyarıcılardan etkilenmesi de mümkündür. Kişi farklı çevresel durumlardan etkilendiğinin de bireyin zamanla kişilik özelliklerinin farklılık göstermesi mümkündür.

Bireylerin belirli bir ürüne yönelmesinde kişilik özellikleri belirleyici faktördür. Söz konusu bu faktör diğer tüketicilerden farklı olduğunun göstergesidir. Bireylerin kişilik özelliklerinden bazıları benzerlikler gösterebilir. Fakat birçok yönü ile söz konusu benzerlikler ortadan kalmaktadır. Dolayısıyla her bir birey satın alma noktasında kendine özgü davranışlar gösterir (Özyeşil, 2011).

Bireylerdeki kişiliklerin tamamı ile farklılık göstermemesi yani belirli ortak özelliklerin olması ile pazarların belirli özelliklere göre bölümlere ayrılmasına kolaylık sunar. Bu şekilde oluşturacak olan bölümlere göre ürünler geliştirilip daha etkili paralama seçenekleri sunabilme noktasında yardımcı olurlar.

1.4.3. Kestirilemezlik

Kestirilemezlik özelliğinin ortaya çıkması, kişilik özelliklerinin kişinin sadece bir özelliğine bakılarak, nasıl davranacağını önceden belirlenemeyeceğindedir (Karalar, 2006). Bireylerin kişilik özelliklerinden her biri birbiri ile uyumlu bir şekilde değildir. Bireyin seçeceği belirli bir marka, kişiliğe, ortama ve tabi ki ürüne bağlı olarak değişiklik gösterir. Söz konusu tüm faktörler aynı olmayan davranışların ortaya çıkmasına sebep olur. Kişilik özellikleri ile davranışlar arasında tam tamına bir uyumun bulunmadığını ispatlayan pek çok çalışmanın varlığı söz konudur (Cüceloğlu, 1994).

1.5. İş Yaşamında Kişilik

İş hayatında verim ve uyumun sağlanmasında en önemli faktörlerden biri; ilgili işin ilgili işgörenin kişiliğiyle uyumlu olmasıdır. Bireylerin kişilik yapısı;

yaptıkları işten keyif alma, yeteneklerini ortaya koyabilme, performans yükseltme gibi durumları olumlu yönde tetiklemektedir. Dolayısıyla meslek seçiminde bireyin kendi kişiliğini tanıyarak, kendine uygun işleri tercih etmesi çok daha sağlıklı olacaktır. Aynı zamanda insan kaynakları görevinde bulunan kişilerin işe alımlarda bu unsuru göz önünde bulundurmaları oldukça önemli bir meseledir (Köknel, 1993, s.332). Böylece işgören kendi yeteneklerini ortaya çıkarma fırsatı bularak verimsel anlamda daha pozitif olacaktır (Kasatura, 1998, s.236).

İş hayatı şüphesizki kişinin yaşamının önemli bir bölümü geçirdiği ortamları sunmaktadır. Kişinin ilgili iş ortamında sosyalleşmesi kaçınılmaz görünmekte ve kişinin zamanının büyük bir kısmını geçirdiği sosyal alan kişilik üzerinde etkili olmaktadır. Dolayısıyla kurulan iş yaşamındaki sosyal alanında özenle oluşturulması gerekmektedir (Tınar, 1999, s.92).

Kişilik ve ilgili iş arasında pozitif veya negatif bir ilişki bulunabilmektedir. İşgören kişiliğine uygun bir işle muhatap olduğunda motivasyon ve verim, kişiliğine uygun olmayan bir işle ilgilendiği durumdan çok daha fazla olacaktır. Kişi, kişiliğine uygun olmayan bir işle muhatap olduğunda yabancılaşma başlayacaktır. Birey, mesleğin gereklerini yapmaktan hoşnut ise daha başarılı olacağı açıktır. Mesleğini sevmeyen biri bir süre sonra mutsuz olmaya başlayacaktır. İşinden yeterince tatmin olmayan birey başarısız olacaktır. Converse ve Robinson'un yaptığı çalışmalarda, en çok iş tatmini gösteren mesleklerin bir özelliğinin insanlara yönelik işler olmasıdır. İkinci bir özellik, bu işlerin genel yönetiminin çalışan ait olmasıdır. Üçüncü bir özellik de, her mesleğin toplumda belli bir prestije sahip olmasıdır (Yıldız, 2001, s.87).

Kişilik özelliklerine uygun olmayan mesleki faaliyetleri yapmak zorunda olan birey doyum sağlayamaz. Bu duyumsuzluk bireyi mutsuz eder ve birey toplumdan uzaklaşarak kendine yabancılaşmaya başlar. Yabancılaşma, diğer bireylerden bir kaçış, onların yeganeliklerini bozma ve onları yadsımadır (Bonner, 2000, s.21).

Kişiler çalışma hayatında öyle ya da böyle, başka zorlayıcı koşullar kendini hissettirmedikçe; iş yaşamındaki rollerine ve ilgili işin karakterine uygun kişilik yapısını özümseme eğilimindedirler. Başka bir deyimle kişinin daha önceki tutumlarıyla, ilgili işin gerekleri birbiriyle farklı dahi olsa, kişinin ilgili işin

gereklerine uygun bir biçimde uyum sağlama eğilimi görülmektedir. Bahsi geçen geçen uyum doğal yollarla, yani; kişinin hali hazırda ilgi alanına giren, kişiliğine uygun bir işle muhatap kalmasıyla da sağlanabilmektedir. Diğerinde ise kişinin uyum sağlamaya koşullar gereği zorlanmış olması söz konusudur (Tınar, 1997, s.12).

1.5.1. İşe Alımda Kişiliğin Önemi

Araştırmacılar ve yöneticiler, yaptıkları incelemelerde belirli işleri, bireylerin daha çekici bulduklarını belirtmişler ve bu işlerin de belirli ortak özellikleri olduğu görüşünde birleşmişlerdir. Yine yapılan araştırmalar kariyer seçimi ile ilgili en önemli unsurlardan birinin "kişilik" olduğunu göstermiştir (Demir, 2002).

Kişilik iş yaşamında bireyin işle ilgili tutumlarına etki eden bir faktör olduğundan bireye verilen işin onun kişiliği ile paralel olarak bir sosyal rolde verdiği söylenebilir. Tüm bireylerin kişilikleri kapsamında duygu, düşünce ve gereksinimleri farklı olacağından sorumluluklarda bu etken gözetilerek verilmelidir. Zira; bazı bireyler yüksek derecede sorumluluğu kaldıramazken, bazı bireyler ise bu konuda daha hırslı görünmektedir (Elfenbein, 2002).

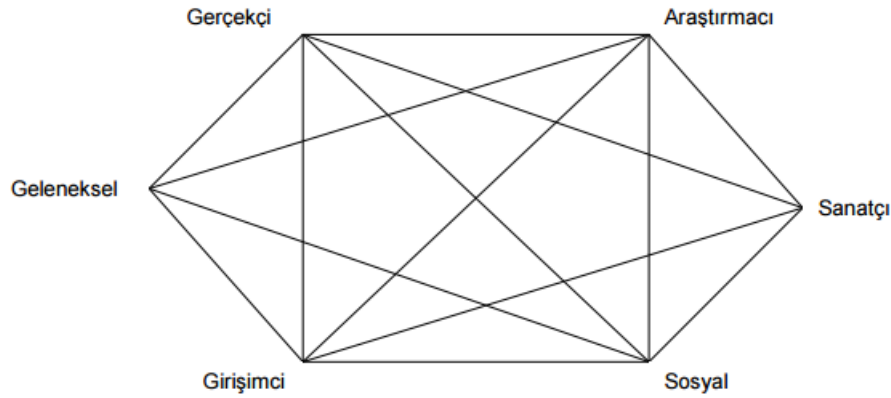
Bahsi geçen her iki tutumda bireyin kişiliği ile doğrudan ilintilidir. İlgili yöneticiler tarafından çalışanın kişiliğine uygun işler verilmesi hem çalışan açısından hem de işletme açısından çok daha verimli ve sağlıklı olacaktır. Örneğin kolektif çalışmaya yatkın, sosyalleşme açısından aktif insanlar grup içinde çalışmaktan daha fazla keyif alırken, yalnız olmayı seven içe dönük insanlar tek başına çalışmayı daha çok tercih edeceklerdir. Bu iki tip insan modeli için; dışa dönük olan halkla ilişkiler gibi sosyalleşme uygun bölümlerde, içe dönük insan içinde muhasebe gibi tek başına çalışabileceği bölümlerde iş verilmesi işletme ve ilgili çalışan için çok daha yerinde olacaktır (Demir, 2002).

İşgören ile örgütü arasındaki uyum birey çevre uyumu olarak tanımlanmaktadır. Genel anlamıyla uyum; Kişinin yetenekleri, birikimi, ilgi alanlarının muhatap olduğu dinamikle örtüşmesi anlamına gelmektedir (Hauenstein, vd. 2007).

Holland'a göre muhatap olunan iş ile kişilik birbirleriyle doğrudan ilintili iki unsurdur. Dolayısıyla bir bireyin geleceğini planlama aşamasında kavraması gereken

ilk şeylerin başında kendi kişiliğine olan farkındalığı gelmektedir. Zira insanlar herhangi bir mecburiyet olmadıkça kendi ilgi alanlarına uygun tercihler yapmaktadırlar. Bu durum iş yaşamında da geçerliliğini korumaktadır yapılan iş ile kişilik arasında doğrusal bir ilişki bulunmaktadır. Holland bu bağlamda meslek tercih teorisini ortaya atmıştır. Bahsi geçen teori 3 temel nitelik içermektedir (Demir, 2002):

- Kişiler birbirinden farklı mesleki seçimlerde bulunmaktadırlar.
- Kişilikleriyle uyumlu işlerde çalışanlar, uyumlu olmayan işlerde çalışanlara göre daha başarılı ve daha mutludurlar.
- Kişiler arasında öteden beri varolan kişilik farklılıkları iş yaşamındaki ilgi ve tercihlerine etki etmektedir.



Şekil 1.Kişilik Tipleri

Kaynak:Demir, E. (2002). “Kişilik Özelliklerinin Girişimciliğe Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Holland'a göre Şekil 1'de görülen altıgen şekildeki iki bölüm birbirine ne kadar yakınsa o kadar birbirine uyumludur. Bitişik kategoriler tamamen benzeşmekte, zıt taraflar, köşeler ise birbiriyle hiç benzeşmemektedir. Örneğin Gerçekçi ile Araştırmacı, Girişimci (teşebbüsçü) ile Sosyal eğilimler birbirine benzemekte, ancak Girişimci ile Araştırmacı, Sanatçı ile Geleneksel eğilimler birbiriyle hiç benzeşmemektedir. Holland'a göre kişilik özelliklerine uygun işlere yönelen bireylerin başarısı yükselecektir. Örneğin gerçekçi kişilik yapısındaki bir

birey, çiftçilik veya ormancılık yapabilir. Geleneksel kişilik tipinde olanlar, finans, muhasebe, yönetim işlerine daha yatkındır (Elfenbein, 2002).

Kişilerin işe alım sürecinde bilgi, beceri ve yeteneklerinin dışında kişilik özelliklerinin belirlenmesinde sıklıkla kullanılan seçim süreci enstrümanlarında biri de değerlendirme merkezi uygulamasıdır.

Değerlendirme merkezi isim olarak ilk anda zihinde fiziki bir alan, bir bina imajı canlandırmakla beraber, anlamı zihinde canlandığı bu imadan farklıdır. Her ne kadar bazı büyük ölçekli işletmeler personel seçme geliştirme süreçleri için şirket içinde ya da şirket dışında büyük fiziki alanlar tahsis edip, bu yerleri "değerlendirme merkezi" olarak adlandırsalar da, pek çok işletme için aynı imkanı yaratmak mümkün olmayabilmektedir. Dolayısıyla değerlendirme merkezi anlamı için genel uygulamalar da göz önüne alındığında, sıklıkla yöntem ya da yaklaşım ifadeleri kullanılmaktadır (Dereli, 2009, s.7). Değerlendirme merkezi, bireylerin iş potansiyellerini değerlendirmede, görevlere dair simülasyonların kullanıldığı bir seri uygulamadır (Dinler, s.36).

İşe alım değerlendirme sürecinde aday olan kişilerden gruplar oluşturulur ve bu gruplar değerlendirme merkezi uygulamalarına tabi tutulmaktadır. Performansları karşılaştırmalı olarak değerlendirmeciler tarafından değerlendirilmektedir (Ergin, 2002).

Değerlendirme merkezinde kapsamındaki egzersizler arasında grup tartışma egzersizi, evrak sepeti egzersizi, simülasyon egzersizi, rol oynama egzersizi ve örnek olay egzersizi olmak üzere beş önemli egzersiz öne çıkmaktadır.

Grup tartışması egzersizi; işe alım sürecinde belirli sayıda kişinin belirlenen konuda değerlendirecek kişi tarafından rolsüz olarak yada belirlenen roller varsa bunlar çerçevesinde diğer kişilerle konuyu tartışmaları istenir. Bu tartışmalarda bazen grup lideri belirlenebilir. Kimi zaman konuyu nasıl ele almaları gerektiğine dair az talimat verilebilmekte, bazen de talimat hiç verilmemektedir (Dereli, 2009, s.40).

Evrak sepeti egzersizi; 1950'li yılların ortalarında kullanıldığı görülmektedir. Yönetici eğitimi ve gelişimi süreçlerinde kullanılmıştır (Gill, 1979). Bu yöntemde katılımcılara doküman ve materyaller verilir. Bu uygulamada zaman baskısı altında karar vermeleri, problemlere göre öncelik belirlemeleri, iş bölümlerini yapmaları istenmektedir (Dereli, 2009, s.42).

Simülasyon egzersizi; bu uygulama ile gerçek iş ortamına uygun hazırlanan platformda katılımcıların olaylar karşısında gerçek iş ortamında yapabileceklerini görerek performanslarını öngörmek açısından kanıtlar sunabilecek egzersizdir (Uyargil vd., 2008). Simülasyon egzersizi işe alım süreçlerinden daha çok kurum içi atamalar, gelişim ihtiyaçlarını belirlemek için kullanılmaktadır.

Rol oynama egzersizi; bu egzersizde katılımcıya iş veya problemle ilgili bir senaryo (yazılı metin) verilmektedir. Kişinin oynaması için bir rol belirlenmekte ve bu role göre çözüm üretmesi beklenmektedir (Uyargil vd., 2008). Bu role hazırlanması için kişiye belirli bir süre tanınır ve bu süre bitiminde kişi performansını sergilemektedir.

Örnek olay egzersizi; bu egzersizde rol oynama egzersizinden farklı olarak daha fazla sayıda bilgi verilmektedir ve verilen bilgiyi yorumlama gerekliliği açısından diğer egzersizlerden farklılaşmaktadır. Bu egzersizde işletmeyle veya başvurulmuş işle ilgili senaryo oluşturulur. Katılımcıların kısıtlı zamanda bu örnek olayı doğru anlayıp, analiz etmeleri ve çözümlenmeleri beklenmektedir (Bernardin, 2007).

Tüm bu egzersizler adayların kişilik özelliklerine ilişkin doğru veriler sunabilmeleri için egzersizlerin standart koşullarda uygulanmaları büyük önem taşımaktadır.

1.5.2. Kişiliğin Çalışan Davranışlarını Anlamadaki Önemi

İnsanın davranış ve tutumları içinde olduğu sosyal çevre ve diğer insanlarla olan iletişimi, etkileşimi etrafında şekillenmektedir. Bu bağlamda kişinin en çok vakit geçirdiği iş ortamından etkileneneği gibi, ilgili kişi kişiliğiyle iş ortamını etkilemektedir. Örnekle; kolektif çalışmaya uygun olmayan, grup çalışmasına uyumsuz bir birey iş grup çalışmasının niteliğini olumsuz yönde etkileyecektir. Bu

anlamda iş yaşamında sorumluluk ve görev dağılımı; her kişinin farklı kişilik ve karakterde olduğu düşünülerek, öncesinde gözlem yapılarak yapılmalıdır. Bu sayede verim kalite artacak, aynı zamanda çalışanın da ilgi alanı kapsamında görevlendirildiğinden çalışma hayatından keyif alma düzeyi yükselecektir (Ersoy, 2011).

Aynı işyerinde çalışan ve hatta aynı işi yapanlar öznel beklentileri ve kişilik özellikleri nedeniyle, aynı hedeflere farklı yollarla erişmeyi tercih edebilirler. Dolayısıyla yönetimin çok boyutlu bir yaklaşım benimsemesi zorunludur. Bu bakımdan çalışanların kişilik analizlerine hâkim olunması son derece önemlidir. Risk alma, empati, bağımlılık, sosyal duyarlılık, iletişim tarzı gibi pek çok unsur çalışma barışı tesisi ve bunun sürdürülmesi açısından değerli ipuçlarını veren kişilik özellikleri arasında sayılabilir. Ancak bu süreçte dikkat edilmesi gereken, özellik (trait) ile durum (state) arasındaki farkı gözden kaçırmamaktır. Özellikler, görece durağan bireysel karakteristikler olarak tanımlanabilir; durum ise, bireyin kişiliğindeki geçici bir değişimi temsil eder (Kart, 2011).

Durum (öfkelenmek, kızmak, korkmak), bireyin her hangi bir uyarıcı karşısında verdiği tepkidir. Oysa güvenilir ya da utangaç olmak gibi özellikler yaygın ve tutarlı bir hali karşılar. Buna göre, tipik olarak nasıl biri olduğumuz ile o an için (geçici olarak) nasıl değiştiğimiz arasındaki farkı anlamak, tutarlı ve doğru kişilik analizi için kritik önem taşıyan bir noktadır (Erdoğan, 1997). Kişilik, bireyin çalıştığı işi ve çevresini algılayıp değerlendirmesinde önemli derecede etkilidir. Bireyin davranışları ve kişiliği bulunduğu ortamdan, özellikle iş ortamından etkilenecek değişim göstermeye açıktır (Sudak ve Zehir, 2013, s.142).

1.6. Kişilik ve İş Uyumu

Bireylerin çalıştıkları işletmede yaptıkları işle uyum içinde olmaları işletme ve çalışan için önemlidir. Çalışanın iş doyumunu, verimlilik sağlaması, işletmenin hedeflerine hizmet etmesi iş uyumunun göstergesidir (Şimşek, Akgemici ve Çelik, 2008). Çalışanların kişi özelliklerinin birbiri ile uyumu, çalışanların işletmeye bağlılığı, performansların artmasına ve işten ayrılma oranlarının azalmasına sebep olmaktadır (Ulutaş, 2011).

Kişilerin bilgi, beceri, yetenek ve gereksinimleri ile işlerinin özelliklerinin arasındaki uyum iş-birey uyumu olarak adlandırılabilir. "Uygun işe uygun adam" olarak somutlaştırılan bu düşünce çok uzun süre örgütlerin personel seçimi politikalarını birinci derecede etkileyen bir yaklaşım olmuştur. İş ve bireyin uyumu kişinin ve işin özelliklerinin birbirlerine uyumu sonucunda ortaya çıkmaktadır. Böylelikle kişi kişilik özelliklerinin yardımı ile işini etkili ve başarılı bir biçimde yerine getirebilir.

Bireyin kişilik yapısı ile işindeki uyumu yüksek ise başarılı olacak, işi ile kişiliği arasındaki uyum düzeyi düşük ise başarısız olacaktır. John Holland'ın kişilik ve iş uyumu kuramı (Personality-Job Fit Theory)'na göre altı adet kişilik tipi ve bu kişilik yapılarına uyumlu meslekler bulunmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2011). Kişi, kişiliğine uygun bir iş bulduğunda ise bulunduğu iş ortamına bağlılık geliştirmesi, ortak amaçlara daha sağlıklı bir tutumla yaklaşacağı savunulmaktadır. Bu şekilde işletmenin hedefleri bağlamında aktif ve verimli hale gelen çalışan; psikolojik ve fizyolojik anlamda yarar sağlama kapasitesi artacaktır. Kişinin işiyle kişiliği arasında uyum sağlanması sonucunda; kişi ile örgütün amaçlarının ortaklaşacağı düşünülmektedir. Çalışan iş yerinde kişiliğini işine yansıtılabildiğinden, aitlik duygusu, güveni ve enerjisi artacaktır (Erdoğan,1997).

1.7. İşin Kişilik Üzerine Etkileri

Çalışma hayatında kişilik çalışanın iş performansını büyük ölçüde etkilemektedir. Küreselleşme, rekabet ve bilgi toplumuna doğru dönüşüm iş örgütlerinin verimliliğe erişmenin anahtarının "insan" gücünde olduğunu kavramalarına zemin hazırlamıştır. Örgütlerse, çalışanların görevlerini ne ölçüde yerine getirip getirmediğini tespit edebilmek için, performans düzeyini belirli zaman aralıkları ile değerlendirmek zorundadırlar (Bingöl, 2003). Çalışılan örgüte hâkim olan iklimin "rekabetçi" ya da "işbirlikçi" bir nitelik taşıması da kişilik özellikleri ile performans arasındaki ilişkiyi değiştirebilir. Ayrıca duruma özgü bu gereklilikler çalışanların motivasyon düzeylerini de etkileyebilir. Çalışırken çoğunlukla başarmak için değil, olabildiğince az hata yapmak için güdülenirler. Başarma güdüsü tüm işlerde performansın önemli bir yordayıcısıdır ve olmaması halinde iyi bir iş performansının ortaya çıkması mümkün değildir. Özdisiplin ve

duygusal denge boyutlarının performans ile ilişkisini kuran güdü, başarıma güdüsüdür (Ersoy, 2011).

Callinan'a göre (2008) iş hayatında kişiliğin etkisini ele alırken referans noktası olarak birçok etkene bakılabilmektedir. Bunlardan bazıları; kişinin kendine özgü davranışları, çevre etkileşimi ve iletişimi, kolektif çalışmaya ve ilgili örgüte sağladığı verimdir. Kişiliğin iş yerindeki verim seviyelerini ne seviyede belirlediği sorgulanırken; ürün miktarı, karlılık, örgüte bağlılık, iş doyumunu ve genel yaşam doyumunu gibi ölçütlerin dikkate alınması gerekmektedir. Performans ayrımlarını kişisel niteliklerle inceleyen araştırmaların birçoğu öncelikle "zekâya" dikkat çekmektedir. Temel zihinsel yeteneğin birçok meslek ya da iş için performansla bağlantısı saptanmıştır (Kart, 2006).

1.8. A ve B Tipi Kişilik Modeline İlişkin Genel Bilgi

Yaklaşık iki bin yıl önce Celus, 1628 yılında W. Harvey ve 18 yy.'da yaşayan İngiliz doktorlardan Heberdan, Parry ve Hunter'da duygusal hayatta yaşanan dalgalanmaların her türlü kalbi etkilediğini gözlemlemişlerdir (Dembroski ve MacDougall, 1983). W. Osler ise, 1897'de modern hayatta yaşanan endişelerinin, damar dejenerasyonunu görünür hale gelmenin dışında daha erken yaşta görülmesine sebep olduğunu açıklamıştır (Şafak, 1996).

Muayenehanelerinin bekleme salonundaki sandalyelerini 1950'lerde tamire veren Friedman ve Rosenman tamirciden gelen faturayı incelediklerinde tamir edilen sandalyelerin çoğunlukla ön ve uç tarafları olduğunu görmüş, bu durum paralelinde Friedman, kendilerine gelen hastaların mücadele dolu hayatları ve sabırsız kişiler olduğu yönünde ilk işareti aldığını ifade etmiştir (Friedman ve Rosenman, 1974). A tipi kişilikle ilgili bu başlangıç sonrasında çeşitli araştırma projeleri de gerçekleştirilmiştir. Yapılan ilk araştırma sonuçlarına göre orta yaşlı Amerikalıların kalp krizi geçirmelerine stres, davranış ve yaşam neden olmaktadır (Şafak, 1996).

Friedman ve Rosenman'ın 1958 yılında gerçekleştirmiş oldukları çalışma ileride gerçekleştirecekleri araştırmaların yönünü değiştirmiştir. Bahsi geçen araştırmada muhasebecilerin işlerinin en yoğun olduğu zaman vergi formlarının verildiği Ocak ile vergi iadelerinin hesaplandığı Nisan ayıdır. Friedman, seçtikleri bir

grup muhasebecinin altı ay süreyle ayda iki defa serum kolestrol düzeylerini ölçmüşler ve iki dönemde de yedikleri yemeklerin kayıtlarını tutmuşlardır. Araştırma sonuca göre Ocak ve Nisan aylarında vergi formlarının tarihinden önceki on beş gün içinde Şubat ve Mart aylarına oranla çok yüksek değerlerde olduğu görülmüştür (Friedman ve Rosenman, 1974). Araştırmada laboratuvar bulgularının desteklediği gibi stresin kişilerde farklı düzeylerde ve şekillerde etki ettiği göstermiştir. Friedman ve Rosenman hangi kişilik özelliklerinin strese ve zararlarına daha yatkın olduklarını araştırmaya yönelmişler ve netice olarak stres ve insan sağlığına zararlı kişilik tipi olarak A tipi kişilik biçimini tanımlamışlardır (Şafak, 1996).

Friedman ve Roseman (1974)'ın da belirttiği gibi, A-B tipi kişilik sınıflandırmasında daha iyi veya daha kötü kişilik ayırımına yer verilmemektedir. Bu tiplere ait özelliklerin hepsinin tek bir kişi tarafından gösterilmesini beklemekte doğru bir yaklaşım olmayabilir. Önemli olan kişilerin davranış sıklığı ve yoğunluğudur. Kişinin hangi kişilik tipine yakın olduğunu davranışlarının sıklığı ve yoğunluğu belirlemektedir. Bireyler zamanla iki kişilik davranışı arasında gidip gelebilirler. Bireyler zamanla iki kişilik davranışı arasında gidip gelebilir, A tipindeyken B tipine, B tipindeyken A tipine yaklaşabilir (Yıldız ve Özsoy, 2013).

A tipi kişilik biçimi içinde olan kimselerin ortak özellikler sabırsızlık, asabi, saldırgan, rekabetçi, iş odaklı, başarı gayretinde olmalarıdır ve bu özelliklerini de yüksek düzeyde gösteren kimselerdir. Bu özellikler ve davranışları “A Tipi davranışlar olarak tanımlanmaktadır. B Tipi kişiler ise, bu özellikleri çok daha az düzeyde gösterenlerdir (Jones ve Bright, 2001).

Sürekli zamanla yarışan, her şeyi hızlı yapmak isteyen, hızlı konuşan, aynı anda birçok işi yapmak isteyen kişilerdeki bu davranışlar “A tipi” davranışlar olarak görünmektedir. Bu kişilerde sabırsızlık ve öfkede vardır (Batıgün ve Şahin, 2006). A tipi kişilikte olan insanlar, beklemekten ve bekletilmekten hiç hoşlanmazlar. Yavaş insanlara kızarlar, çevrelerindeki kişilerinde kendileri gibi olmalarını beklerler. Başarılarının fark edilip takdir edilmesini isterler. Kendi üzerlerine ilgi çekmeyi severler ve başkalarının konuşmalarını da bölmeye eğilimleri vardır (Scott, 2012; akt: Yıldız ve Özsoy, 2013). Spor yapmaya zamanları olmadığını belirtirler. Yaptıkları zamanda kendilerinin bir önceki dereceleriyle yarışabilmektedirler.

Kendilerine zaman ayırmayan ve küçük olaylardan kolayca üzülebilirler. Takım oyunlarında geçinilmesi zor insanlardır (Baltaş ve Baltaş, 2010). Başkalarının sorunu ile uğraşım vakit harcamak istemezler. Suçu başkalarında aramaya eğilimleri vardır. Sevilmeyi ve saygı duyulmayı beklerler (Tarhan, 2008).

Price (1982)'a göre üç temel korku ve inançtan dolayı A tipi kişilik özelliklerine sahip olunmaktadır. Çocukluktan başlayan toplumsal öğretiler sürecinde alınan mesajlarla gerçekleşiyor. Birincisi; “Kişilerin kendilerini ispatlama ihtiyacı duymaları, aksi takdirde değersiz olarak değerlendirilme korkusudur” Bu nedenden dolayı kişi çok çalışması gerektiğini düşünür, rekabet duygusu artarak rekabetçi ve mücadeleci olur. İkinci inanç ise; İyiliğin her zaman üstün gelemeyeceği korkusu ile birlikte ortaya çıkan evrensel ahlaki ilkelerin olmadığı” inancıdır. Bu duygu ile intikam duygusu oluşmakta ve bireyin düşmanca davranışlar sergilemesine neden olmaktadır. Üçüncü inanç; “Tüm kaynakların kıt olduğu veya elde etmeye değer unsurların oldukça sınırlı olduğu” inancıdır. Birey kendine düşen payı alamayacağı düşüncesiyle rekabetçi yönü bilenmektedir. Bunun sonucunda da birey tahammülsüz ve zaman baskısı gibi özellikleri göstermeye başlar (Özcan ve Behram, 2013). A tipi kişilerde öncelikle güven verilmeli bunun içinde açık olunması ve kendileriyle anlamsız bir rekabet ortamına girilmemesi gerektiğine dikkat çekilmelidir (Durna, 2005).

B tipi kişilerin mükemmelere erişmek gibi iddiaları olmadığından ve telaşa kapılmadıklarından bu kişileri başka kişilerle yarışmak veya onlarla iddiaya girmek onlarda heyecan yaratmaz (Eren, 2008). Zaman baskısı altında hissetmeyen bu insanlar, aceleci değillerdir, sabırlıdırlar, yumuşak huylu ve kendilerini övmek onlara göre değildir (Sosyal, 2008; Luthans, 2010). Konu açmadıkça kendi başarılarından bahsedip yaptıkları hakkında tartışmazlar. İş ve özel hayatları arasındaki çizgiyi çok iyi hatlarla belirlemişlerdir. Sosyal değerleri içinde kaygılı değillerdir (Barlı, 2007).

B Tipi kişiler hayata karşı rahat bir yaklaşım sergileyen dengeli bireylerdir. Fazla rekabetçi değildirlen, kendilerini güvende hissederler, kendilerine boş vakit bulur ve bu vakitte de rahat davranırlar. Sağlıklarına düşkün ve az stres altındadırlar. (Yıldız ve Özsoy, 2013). Esnek ve katı kurallardan sıyrılmışlardır. Tedirgin olmayan kolay kolay sinirlenmeyen insanlardır. Yaptıkları işten zevk almayı becerebilen

insanlardır. B tipi kişiler kolay yaşayan insanlardır A tipi bireylere göre emindirler (Durmaz, 2012). Kendilerinden ve çevrelerinden olan kişilerdir B tipi kişilerdir (Barlı, 2007). Çalışanlar B Tipi kişilikli yöneticilerle çalışmaktan mutlu olurlar, çünkü bu kişilikte kişilerin hoşgörülerini ve tolerans düzeyleri yüksektir. Hatalara karşı affedici olurlar (Eren, 2008).

Kişilerin hangi tipe ne ölçüde yatkın olduğunu belirlemek testlerle mümkündür. Bazı kişiler her iki kişilik tipinin tam ortasında da olabilirler. İşyerlerinde bazı iş türleri A tipi kişilik özelliğini gerektirirken bazı işlerde "B tipi" yöneticilere daha uygun gelebilmektedir (Eren, 2008). B tipi kişilikler içinde buldukları rekabet duygusu ve hırs görüş alanlarını daralttığı için zekâsını yeteri kadar kullanamayabilirler. Alınması gereken kararlar için yeteri zamanı kullanmayarak hatalı kararlar alabilirler. Bu durumda da üst düzey yöneticilik pozisyonları için yapılan mücadelede çoğu zaman yenilebilirler (Baltaş ve Baltaş, 2010).

A Tipi ve B Tipi kişilikte olan insanlar bir çok noktada birbirleri ile yapı ve mantalitededirler. Rekabet etme, çalışma hızı, başarı gereksinimi duyma, çalışma dışı zamanlardaki tutumları vb. hususlarda farklılıklar göstermektedirler. A Tipi ve B Tipi kişilikte olan bireylerin karşılaştırılması Tablo 3. te belirtilmiştir.

Tablo 3. A Tipi ve B Tipi Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması

A Tipi Kişilik	B Tipi Kişilik
Rekabetçi	Fazla rekabetçi değil
Başarıya yüksek oranda ihtiyaç duyar	Çok fazla başarı kaygısı gütmmez
Agresif	Uysal
Hızlı çalışır	Sabit bir hızda çalışır
Hareketli	Nispeten daha yavaş
Kendisine boş vakit ayırmakta zorlanır. Boş zamanlarında ise iş ile ilgili konulara zihnini yorar	Kendine boş zaman ayırdığında suçluluk hissi duymadan o zaman harcar ve bu süreçte rahattır
Tek seferde birden çok iyi kucaklamaya çalışır	Tek seferde tek bir iş yapar
Sabırsız	Nadiren sabırsızdır
Çabuk öfkelenebilir	Kolayca sinirlenmez
Sürekli kendisini zaman baskısı altında hisseder	Nadiren zaman baskısı altında hisseder

Kaynak: Buchanan, D ve A. Huczynski. (1997). Organizational Behaviour, An Introductory Text. 3.Basım, Prentice Hall International, UK. ve Luthans, F. (2010). Organizational Behaviour, An Evidence Based Approach, Mcgrow Hill, 12. Basım, N. Y kaynaklarından yararlanılarak hazırlanmıştır.

1.9. A Tipi Kişilik

A tipi davranışa sahip bireyler hareketlidir. Konuşmaları net ve kesindir. Çok yüksek beklentileri olan bu tipteki bireyler ufak başarılarından memnun olmazlar. (Baltaş ve Baltaş, 2010). Tam manasıyla başarıya odaklanmalarından dolayı saldırgan ve rekabetçi bir tutum içerisine girerler (Lelord ve Andre 2000).

A tipi kişiliğe sahip olan bireylerde zaman problemi mevcuttur. Zamanı en etkin şekilde kullanmak için sürekli olarak emek sarf ederler. Beklemekten katiyen hoşlanmazlar ve bekletmezler (Tarhan, 2008). A tipi kişilikteki bireylerin ilk olarak kendilerini düşünürler, işi ile yoğun şekilde ilgilenip ailelerine gereken zamanı ayırmazlar (Baltaş ve Baltaş, 2010).

Dr.Friedman, “A Tipi Davranış”ın ana göstergesi olarak, iki psikolojik ve altı fiziksel belirtiyi teşhis etmiştir. Bu sekiz belirtinin daima “A Tipi Davranış”ın tanısı olduğunu düşünmektedir. Psikolojik iki belirtiden biri gelecek zamanda olumsuz, kötü şeyler yaşanacağına dair bir düşüncenin süreklilik halinde olması, diğeri ise; kolayca düşmanca tutum sergileme ve sabırsız olunmasıdır. Altı fiziksel belirtisi ise şöyledir (Sharma, 2008, s. 67):

- Üst dudak ve alnın aşırı şekilde terlemesi.
- Diş gıcırdatma
- Kronik baskı yüzünden oluşan dilin ön dişe sürtülmesi.
- Tik şeklini almış bir şekilde göz kapağını geri çekilmesi.
- Tik şeklini almış bir şekilde ağız kenarlarını geri çekilmesi.
- Göz kapağı altlarının koyulaşması.

A tipi kişilerin konuşmaları sırasında, el ve parmaklarını fazla kullanabilir, hızlı konuşup heceleri yutabilir, göz ve baş hareketlerini aktif kullanabilirler. Ayrıca çoğu zaman kulağa güzel gelmeyen bir ses tonuyla konuşabilir hatta açık-saçık sözler ve küfürlü cümleler kullanabilirler. Bir işi yaparken aynı zamanda başka aktivite ve düşünce ile de meşgul olmayı tercih edebilirler. İş zamanında yapmak için aşırı çaba göstererek zamanla yarışmayı, tüm yapılan çalışmalarını sayısal sonuçlara göre değerlendirmeye eğilimleri yüksek olabilirler. Çünkü A tipi davranışta bulunulduğunda başarılı olunacağına dair inançları olduğu düşünülebilir. A tipi kişiler sahip olmaya kendilerini adanmış, kendi gibi kişilerle birlikte olmaya istekli olabilirler. Sabırsızlık, dinlendiklerinde suçluluk duygusu yaşamak, bir konuda uzman olmaya duyulan ihtiyaç, oyunlarda bile kazanma azimleri, A tipi kişilerin fark edilmesinde etken olabilir (Pertev, 2006, ss.23-24).

1.10. İş Yaşamındaki A Tipi Kişilik

Brief ve diğ., (1981) gözlemlerinde A Tipi kişilik özelliği olan kişilerin uzun zaman çalıştığını, iş kaygısı nedeniyle evlerinde ve iş dışında kendilerine vakit ayırıp rahat olmaları gereken zaman dilimlerinde de rahat olamadıklarını tespit etmiştir. Ayrıca, bu kişiler, evlerine iş götürüp başarı kazanmak için kendileri ile yarış halinde olduklarını, çalışma şartlarında negatif gelişen durumlarda da çok çabuk sinirlendiklerini gözlemlemiştir (Kunnamatt, 2003). Bu özellik de kişilerin iş odaklı oldukları yönünde bilgi vermektedir.

Örgütler tarafından A tipi kişilik özellikleri olumlu değerlendirmektedirler (Burke ve Deszca, 1982). Ancak, bu kişilik özelliği gösteren kişilerin üst yönetimde yer alma oranları düşüktür (Pertev, 2006).

1.10.1. A Tipi Kişilik ve İş Doyumu

İş ile ilgili olumlu duygulara sahip, davranışlar sergileyen kişilerin iş doyumları yüksek olan kişilerdir (Robbins ve Judge, 2012). İşyerindeki sessizlik, havalandırma, aydınlatma, teknolojik imkanlar gibi fiziksel ortam, rollerdeki dağıtım ve belirginlik, sorumluluk yükü, işlerin azlığı ya da çokluğu gibi yönetici ve iş arkadaşları ile ilişkilerinde içine alan kişilerarası; belirsizlik, idari alınan kararlar, az ya da fazla yapılandırılmışlık gibi kurumsal faktörlerden dolayı çalışan personelin iş doyumunun artması veya azalmasıyla ilişkili bulunmuştur (Batıgün ve Şahin, 2006).

İş doyumundaki azalmaların, kişilerin hayatlarında yaşadıkları sıkıntılar, kişilik özellikleriyle de birleşince gastroentestinal rahatsızlıklar, öfke, depresyon, yorgunluk, soğuk algınlığı, alerjik reaksiyonlar gibi fizyolojik sorunlarla ilişkili oldukları görülmektedir (Beehr ve Newman 1978, Dua 1996). İş doyumunu düşük alan kişilerde bu sorunlardan dolayı işe gitme istekleri azalıyor, iş performansları düşüyor, hata yapma ve işten ayrılma gibi davranışlar gözlenmektedir (Reyes ve Shin, 1995).

A Tipi kişilik özelliklerinde olan kişiler başarı odaklı oldukları, sorumluluğu fazla yüklendikleri, olayları normalden fazla stresli ele aldıkları, dikkatlerini yaptıkları işe odaklayamadıkları, kişilerle ilişkilerinde zaman zaman saldırgan tavırlar sergileyebildikleri gibi bu özelliklerinden dolayı da performanslarının zamana düştüğü görülmektedir. Bunun sonucu olarak da iş doyumlarında azalmaların olduğu belirtilmektedir (Motowidlo ve ark. 1986, Jung 1999, Jamal ve Baba 2001, AbuAlRub 2004).

1.10.2. A Tipi Kişilik ve Başarı

A tipi kişiler başarı odaklı oldukları için bu davranışları sergileyen başarılı insanlar çoğunluktadır. Ancak, A tipi kişilikte olan başarısız insanların sayısı da fazladır (Baltaş ve Baltaş, 2010). Daha az çaba gösterene B tipi kişilere oranla A Tipi kişilerin daha başarılı oldukları görülmektedir. Ancak A Tipi kişilerin, zaman baskısı altında anagram çözümünde B Tipi kişilerin daha fazla hata yaptığını ve zaman baskısı olmadığında da performanslarının eşit olduğunu belirtmiştir (Öktem, 2009). Yapılan araştırmalarda performansların benzerlik göstermesine karşın, A tipinin B tipine göre sınavlar için yüksek standart belirlemişler. A tipi yüksek standartlar

belirlemişken, B tipi ise, davranışsal sonuçlara göre standartlarını belirliyorlar (Grimm ve Yarnold, 1984).

Karadağ (2012) tarihinde “Örgütlerde Çalışanların Kişilik Özellikleri ve Motivasyon: Ampirik Bir Araştırma” konulu çalışmasında, çalışanların vicdanlılık kişilik özelliğine sahip olması yani planlı, öz disiplinli yüksek ve başarı odaklı biri ise dışsal benlik motivasyon araçlarını tercih edeceğini, bu kişiler için yani A Tipi kişilik özelliğine sahip olanlar için iş her şeyden önce geldiğini, boş zamanının olmadığını, sosyal etkinliklere fazla zaman ayırmadıklarını, kendilerini başarılı tanıyacak işleri yapmayı tercih ettiklerini, çünkü onlar için başkaları üzerinde bıraktığı düşünce çok önemli olduğunu, bu düşünceyi ise başarı ile ilişkilendirdikleri sonucuna ulaşılmaktadır. Bahsi geçen bu unsurların A Tipi Kişilik özelliğine sahip olan bireylerde başarılı olmaları için güdüleyici unsurlar olarak değerlendirilmesi yerindedir (Karadağ, 2012).

Özetle, B tipi kişilere göre A tipi kişiler daha çok çalışır, çaba sarf eder ve başarılı olurlar. A tipi ölçümleri başarı güdülenmesi ölçümleriyle de korelasyonludur (Jerry M. Burger, 2006).

1.10.3. A Tipi Kişilik ve Öfke İfadesi

Öfke, küçük yaşlardan beri herkesin tecrübe ettiği A tipi kişilik özelliklerini ana bileşenlerinden olan çekirdek bir duygudur (Barrio V, A. A., Spielberger CD., 2004). A tipi davranış özelliğini gösteren kişilerde koroner arter hastalığı için risk oluşturmadığını gösteren çalışmalar yapılmıştır. Kalp-damar rahatsızlıklarının A tipi davranış sergileyen kişilerle direk ilişkisi olmadığı ya da az ilişkisi olduğu araştırmacılar tarafından belirtilmiştir (Matthews K. A, H.S., 1986). Geniş kapsamlı batılı çalışma grubun verileri tekrar incelendiğinde kronik kalp hastalığı üzerine görüşme araçları ve karşılıklı kontrolleri analiz edilmiş faktördü (Matthews, Glass, Rosenman ve Bortner, 1977). Elde edilen faktör koroner kalp hastalığı olayı ile bağlantılı bulundu.

Öfke duygusu çok basit etkenlerle tetiklenmektedir. İnsanlar bu etkenler çerçevesinde uyarılır, sinirlenir ve kızar. Örneğin, işlerin zamanında bitmemesi,

kuyrukta önüne birinin geçmesi kişiyi hemen öfkelenmeye yöneltir (Diong vd. 2005; Vagg ve Spielberger 1999),

A tipi örneğin değişkenlerinden yapılan bir çalışmada öfkeye bağlı belirgin hastalık sonuçlarına ilişkin ayırt edici veriler ortaya çıkmıştır (Jenkins, Zyzanski ve Rosenman, 1978). Batı işbirliği grup çalışmasında çok değişkenli ayırım analizi JAS verileri üzerine yapıldı ve sonuçları da ikinci kez yapılan bir analizde doğrulandı. Bu çalışmalar A tipi kişiliği ilk defa ele alan çalışmalar olmasa dahi daha önceki çalışmalara kıyasla daha iyi yürütülen çalışmalar olarak literatürde değerlendirilmektedir. Söz konusu çalışmalar neticesinde bu tipteki kişilerde stresli ve monoton hareketlere ve olası rekabet halinde verilen reaksiyonlar sırasında artan tansiyon (plazma noradrenalin) kaydedilmiştir (Dimsdale ve ark. 1978). Kopper (1993)'ın A tipi davranış, öfke ve cinsiyet ile cinsiyetin rolü arasındaki ilişkileri irdeleyen araştırmasının neticesinde; A tipi kişiliğinde olan bireylerin diğer gruba göre daimi olarak kızgınlık, öfke, kendine kızgınlık seviyelerinin anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Waldron ve arkadaşları (1980) ise; kızgınlık ve öfke ile A tipi davranış arasında anlamlı, önemli bir ilişki tespit edememiştir. Birbirini izleyen şaşırtıcı sorular karşısında B tipi davranış sergileyen kişilerden daha fazla şoka uğrayan JAS tanımlı A tipi davranış gösteren kişiler olarak gösterilmiştir. Yapılan ikinci bir deneyde A tipi kişilerin saldırganlık gösterecekleri durumların hem aşağılanmış hem de engellenmiş hissettikleri zamanda olacağını göstermiştir. A ve B tipi arasındaki en çok ayırımın görüldüğü nokta engellemede olmuştur (Carver ve Glass 1978). Öfkenin etkisi altında olan değişkenlerde belirgin nitelikte olan hastalıkların son evresinde olan A tipi kişiliğe sahip bireyi değerlendiren bir çalışmada ise A tipi davranış biçimi gösteren kişilerden oluşan grubun düşük gruba göre sürekli kaygı seviyelerinin, kendine yönelik kızgınlık ve öfke seviyelerinin düşük olduğu; dışarıya yönelik kızgınlık öfke ve kızgınlık öfke kontrolü seviyelerinde ise gruplar arasında ise farklılık bulunmadığı sonucu çıkmıştır (Bilge, 1995).

1.10.4. A Tipi Kişilik ve Stres

A tipi kişiliğin ve/veya dışsal kontrol bölgesinin kişinin sağlığına zararlı olabileceği yapılan araştırmalarda tespit edilmiştir. Strese neden olan durum, olay, ya da kişiler gerilime neden olduklarından stresi ortaya çıkartmaktadır.

A tipi kişilerde strese neden olan faktörlerin stres belirtileri arasındaki ilişkinin B tipi kişilere göre daha fazla olduğu söylenmektedir (Beehr, 1998). Rakiplerinin başarısına katlanmayan kişiler A tipi kişilerdir. Mantıklı olmayan başarı kriterleri belirleyip sonra buna uymaya çalışan ve işi bitireceğine inan kişilerdir. Başarısız olduklarında başarısızlığının nedenlerini başkalarına, başarılarından da kendilerini sorumlu tutarlar (Atkinson, 1994).

A tipi kişilik ile algılanan rol yükü arasındaki korelasyon Keenan ve McBain (1979) yılında yaptıkları çalışmada bulunmuştur. B tipi kişilerin rol yükü ile iş tatmini arasındaki korelasyonun A tipi kişilere göre belirgin bir şekilde daha düşüktür. Rekabetçi ve işkolik olan A tipi kişilerde rol yükü fazla hissedilmektedir. İş stresinin olumsuz etkilerinden en çok etkilenen kişiler A tipi kişilerdir. A tipi kişilerde kültürel farklılıklar dikkate alınmadan yapılan incelemelerde, A tipi ölçümlerinden yüksek puan alan kişilerin, tükenmişlik (burnout) ölçümlerinden de yüksek, iş tatmini ölçümlerinden ise düşük puanlar almakta olduklarını (Jamal, 1999) ve iş yüküklerinin daha fazla olduğunu düşündüklerini (Keenan ve McBain, 1979) göstermektedir. Kültürün kişilik- iş stresi ilişkisini nasıl etkilediğini detaylı anlamak bilgi edinmek için A ve B tipi kişilerin modeli ve kontrol bölgesi arasındaki ilişki incelenmelidir (Glazer, Stetz ve Izso, 2004).

A tipi kişiliğin stresi yaratan unsurlardan etkilenme, stresle mücadele edebilme, stres belirtileri arasındaki ilişkisi Edwards, Baglioni ve Cooper (1990)'ın çalışmasında da çeşitli modellerde incelenmiştir. A tipi kişilik ile diğer değişkenler arasında üç türlü ilişki olduğu görülmüştür. İlk modele göre stres kaynaklarının A tipi kişiliğin stresle baş etme tarzı ve stres belirtileri ile doğrudan ilişkili olarak görüldüğü belirtilmiştir. İkinci modelde stres kaynakları, A tipi kişilik özelliklerini ve stres baş etme tarzlarını etkilemekte bunlar da stres belirtilerini etkilemektedir. Üçüncü modelde ise; A tipi kişilik stres kaynakları ve stresle baş etme tarzlarını,

stres kaynakları ise stresle baş etme tarzlarını ve stres belirtilerini etkilemektedir (Edwards vd., 1990).

Ocak ve Güler (2013)'in “A Tipi Kişilik ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Stresle İlişkisi: Türkve Bosnalı Öğrenciler Arasında Karşılaştırmalı Bir Araştırma” başlık araştırmasının sonucunda A Tipi kişilik, etkili ve etkisiz başa çıkma yöntemlerinin, stres belirtileri ile ilişkisinin açıklanmasında aynı yönlü ve benzer büyüklükte etkilerin var olduğu, bu sebeple ilgili değişkenlerin ilişkisi bakımından kültürel bir farklılığın olmadığı saptanmıştır.

Gamsız (2013) tarihinde gerçekleştirdiği “Öğretmenlerde Stres Kaynakları, Öz Yeterlik, A Tipi Kişilik ve İş Doyumu” konulu çalışmasında yaş, resmi ya da özel kurumda çalışıyor olma, A tipi kişilik özellikleri, öz yeterlik ve stres faktörleri öğretmenlerin iş doyumunu anlamlı düzeyde yordadığı sonucuna ulaşmıştır.

2. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI

Duygusal Zeka kavramı incelenirken öncelikle duygu kavramının içeriğini tanımlamakta fayda olacaktır. Duygu sölük anlamıyla; his ve belirli bir nesne ya da olayın kişinin benliğinde tetiklediği izlenimdir. Temel anlamında da belirtildiği gibi duygunun oluşabilmesi için duyu organları hitap etmesi gerekmektedir. Dilbilim bakımından ele alındığında kavramın Latince kökeninin hareket etmek fiilini tanımlayan “motore” sözcüğü olduğu ortaya çıkmaktadır. Buradan hareketle duygunun algılamak ve harekete geçmek durumlarını kapsadığı görülmektedir. Biyolojik açıdan bakıldığında; duyguların organizmanın sağ kalma şanslarını artırdığını ifade edilmiştir. Kişi duygularını kaybettiğinde yaşamının anlamını kaybeder, ne istediği ya da ne yöne gittiğini bilemez (Kılıçarslan, 2010).

Duygusal Zeka kavramını tam olarak anlayabilmek için öncelikle zeka kavramını tanımlamak gerekmektedir. Zeka; İnsanın düşünme, mantık yürütme, nesnel gerçekleri kavrayabilme, değerlendirme ve yorumlama becerilerinin bütünü olarak tanımlanmıştır. Bu genel tanımda da görüldüğü gibi zeka düşünsel süreçlere dair olan bir yetenekler grubudur. Zeka kavramını bilimsel açıdan irdeleyebilmek için zekanın psikolojik tanımına ihtiyaç duyulmaktadır. En genel tanımına baktığımızda; zeka; ”Soyut düşünme, kavrama, problem çözme, bildiklerini yeni durumlara uygulama, akıl yürütme, bellek, geçmiş deneyimlerden kazanılan bilgileri kullanma vb. de dahil olmak üzere zihinsel yetilerin toplamı” olarak tanımlamaktadır. Bu tanımda da görüldüğü gibi zeka kavramı pek çok yeteneği içermektedir (Mayer ve Salovey, 1997, s.97).

2.1. Duygusal Zekânın Tanımı

Zeka ögesi her ne kadar bireyin zihinsel algılamaları ile ilgili olarak değerlendirilse de zekanın birbirinden farklı boyutları söz konusudur. Bu boyutların her biri, sahip oldukları değer bütünlüğü ve algılama farklılıkları neticesinde, bireyin zihinsel ve ruhsal gelişimine ya da gerilemesine neden olmaktadır (Wang ve Hung, 2009, s.384).

Bunlardan biri olarak duygusal zeka, duyguları, iç sesleri özümseyip değerlendirdikten sonra ifade etme yeteneğinin gelişmesidir. Bununla birlikte insanın günlük hayatta karşılaştığı olumlu ve olumsuz olaylar karşısında duygularını zekice ve yararlı bir şekilde kullanması duygusal zekasının verdiği tepkiyle bağlantılı olmaktadır. Duygusal zeka, bireyin kendini ve empati kurarak çevresindeki insanların duygularını tanımlayıp değerlendirdikten sonra, günlük hayatı içerisinde gerçekleştirmiş olduğu davranışlarının entelektüel gelişimiyle beraber kendi düşünce tarzını oluşturmasını, hayata bakışını belirlemesini sağlamaktadır (Mayer, Caruso ve Salovey, 1999, s.269).

Bireyin yaşam içerisinde karşılaştığı zorluklar karşısında ruh halini düzenleyip, sürekliliği arz eden karamsar olma halinde kalmayıp umut etme yetisini kullanarak, hayat standardını olumlu şekilde yönlendirdiğinde duygusal zeka dengesini yakalamış olmaktadır. Bu şekilde, aslında duygusal zeka, bireysel olarak başarı kazanmanın ve diğer bireyler ile iletişim kurabilme yeteneğinin ortaya çıkışında etkili bir yönlendirici güç olarak ortaya çıkmaktadır (Ashkanasy, 2006, s. 465).

Duygusal zeka bireyin sosyolojik ve psikolojik durumuyla ilişkilendirildiği için değişikliğe uğrayıp geliştirilebilecek bir olgu olmaktadır. IQ değerleri yüksek olan bireyin sosyal yada iş hayatında insanlarla olan ilişkilerinin iyi olmaması duygusal zekasının yeterince gelişmediğini ortaya çıkarmaktadır. Dolayısıyla bireyin yüksek zekaya sahip olması duygusal zekasıyla orantılı olmamaktadır. Duygusal zeka 5 birey için süreç içerisinde ortaya çıkan ve yine birey tarafından şekil verilen bir kavramdır (Goleman, 2003, s.101).

Bilişsel zeka ile duygusal zeka çoğunlukla bir uyum içerisinde olarak yaşam içerisindeki davranışlarımızı kontrol halinde olmasına izin vermektedirler. Duygusal zeka zihnin işleyişine yardımcı olurken bilişsel zeka duygusal verileri şekillendirmektedirler. Her ne kadar duygusal zeka ile bilişsel zekanın orantılı olarak çalışması gerektiğini söylesek ve duygusal zekanın gelişmesi için çalışma imkanlarını arttırsak da, yaşamım tehlikede olduğu anlarda, duyguların ve tutkuların öne çıktıkça, kurmuş olduğumuz dengenin denetimini kaybedilmesi mümkün olacaktır. Her ne kadar insanoğlu rasyonel düşünmeye çalışan bir varlık olsa da

aslında onu yöneten duygularıdır ve bu şekilde de duygusal zekası ortaya çıkmaktadır (Samed, 2009, s.169).

Duygusal zekayı ele başka bir tanımlamada ise kavram, “bireyin etrafında oluşan baskı ve beklentilere karşı başarılı bir biçimde başa çıkabilmesinde bireye destek veren, bireysel, duygusal ve sosyal yetkinlik ile kabiliyet kapasitesinin tümü” olarak tanımlamaktadır (Reuven Bar-On, 2005, s.3). Duygusal zeka bireyin kendisi ile ilgilidir ve onun gelişimi ile onun ortaya birey için faydalı olabilecek uygulamalar koyabilmesi adına en önemli unsur bireyin duygusal zeka konusunda ne tür adımlar attığı ya da atacağıdır (Sharma, 2008, s.64).

Duygusal zekâ, toplu olarak sahip olduğu faktörler değerlendirildiğinde, bireysel hislerin etkinliğini ve hızlı algılanışını, bireyin sahip olduğu enerjiyi, bilgi birikimini, beşeri ilişkilerini ve yine sahip olduğu algılama ile bu algılamaya dair hareket kabiliyeti geliştirmesini ifade eden bir yetenek biçimidir (Hayash Emert, 2006, s.224).

Wang ve Huang ise duygusal zekâyı kişinin kendi duygularını tanıması ve yorumlayabilmesi, duygularıyla ilintili olarak sonuçlar çıkararak sorunları çözebilme yeteneği şeklinde ifade etmişlerdir (Wang ve Huang, 2009, s.385).

Shankman ve Alien’ e göre ise duygusal zekâyı ele alırken üç temel etmenle detaylandırmak mümkündür. Bu etmenler; kişinin kendinin bilincinde olması, başkaca kişilerin bilincinde olması ve çevreye yönelik farkındalık geliştirmesi olarak özetlenmiştir. Duygusal zekaya ait olan bu 3 etmen planlı bir biçimde ayrı ayrı ele alınabilmektedir (Dilley, 2009, s.280).

2.2. Duygusal Zekânın Tarihçesi

Duygusal zeka kavramının ortaya çıkışında, insan aklının sınırlarının keşfedilmesi adına verilen çabanın ortaya koyduğu sonuçlara rağmen, halen gidilmesi gereken onca yol olduğuna dair inancın büyük bir etkisi vardır. Araştırmacılar, duygusallık ile zeka kavramlarının bir araya geldiğinde ortaya çıkan birey tutumlarını inceleme amacı ile çeşitli noktalarda, farklı alanlarda ve farklı bireyler üzerinde araştırmalar gerçekleştirmiş ve bu araştırmalar sonucunda da

duygusal zekanın birey üzerindeki etkinliğine dair tespitlerde bulunmuşlardı (Mayer, vd. 2004).

Duygusal zeka kavramını, yaptıkları araştırmalar ile ortaya atan ilk araştırmacılar olan Salovey ve Mayer (1990) duygusal zekayı, “bireyin kendisine ve başkalarına ait duyguları algılayabilmesi, bu duyguların nitelikleri arasında ayırım yapabilmesi ve böylelikle geliştirdiği düşünceyi pratiğe dönüştürebilmesi” olarak ifade etmişlerdir. İkisinin böylelikle atmış oldukları bu adım, duygusal zekanın etkinliği ve gerçek anlamda birey adına ifade ettiği duygusallık ve mantık çerçevesindeki olguları tanımlamak adına öncül olmuştur. Salovey ve Mayer bireyi temele alırken onun çevresi ile olan iletişimini de ön plana çıkarmıştır. Konu ile ilgili diğer bir araştırmacı ise duygusal zeka olgusunun gelişimine büyük katkısı olan Daniel Goleman, duygusal zekanın temelinde iki farklı zihin yapısının yer aldığını ve “akılcı” ve “duygusal” zihin olarak adlandırılacak olan bu iki farklı yapılanma bireyin duyguları ile mantığının bir araya gelmesi hususunda bütünleştirici bir etkiye sahiptir. Böylelikle birey akılcı zekası ile düşünüp analiz ederken, duygusal zekası ile daha çok fevri ve anlık kararlar almaktadır (Reich ve Goleman, 1999).

Goleman’ın yaklaşımı duygusal zeka üzerinde ilerleyen dönemlerde gerçekleştirilen araştırmalar açısından son derece önemli bir sıçrama tahtası olmuştur. gerçekçi olarak Goleman’ın zekayı iki parçaya bölmesi ve bunun alt metinlerini doldurmaya çalışması ile birlikte ilerleyen süre zarfında konu bilimsel ve sosyolojik alanda bir inceleme konusu haline gelmiştir. 7 Duygusal zekâ yapısının gelişimi konusuna dair ortaya atılan teorilerde, insanların sahip oldukları duygularda zihinsel motivasyon ve bilimsel anlamdaki düşünme gücünün beraber hareket ettiği ve bunun zaman içerisinde zihinsel faaliyete dönüştüğü ortaya konmaktadır (Mayer, Salovey ve Caruso, 2000, s.397). Buna göre tarihsel akışı ve gelişimi içerisinde duygusal zeka, senkronize olarak faktörlerin birbirleri ile olan etkileşimi sonucu ortaya çıkmış, bu vesile ile de bireyler için bir duygusal zeka formu yaratılmıştır.

2.3. Duygusal Zekânın Boyutları

İnsanların zihinsel olarak sorunu olmadığında duygularını bilmesi bilinen bir durumdur. Bu kabiliyetteki kişiler duygularının çözümlemesini yapabilmekte ve düşünce yönetiminde sorun yaşamamaktadır. Bu nokta yani kişilerin duygularını

kontrol etmesi duygusal zekânın beş boyutundan biri olarak literatürde yer almaktadır. Duygularını fark eden kişiler ise duygularını ifade etme noktasında herhangi bir sorunla karşılaşmamaktadır. Aynı zamanda duyguları ifade etme tekdüze bir eylemden ziyade birçok unsuru içerisinde barındıran komplike bir çabadır. Duygularını fark eden ve ifade edebilen kişilerin ise çevresinde meydana gelen duyguları fark etmesi daha olası bir durumdur (Hayash Emert, 2006).

Duygusal zekânın duygularla ilgili olan boyutlarının yanı sıra özbilinç yani kendini bilme ve olumsuz özelliklerinin üstesinden gelme, başka bir ifade ile özyönetim, motivasyonun bir getirisi olarak enerjisini ve zamanını etkin kullanma, etrafındaki insanların veya grupların davranışlarını anlama ve sosyal olarak ilişkilerini yürütebilme boyutları da bulunmaktadır. Bu bölümde bu boyutlar genel başlıklar altında irdelenecektir (Sharma, 2008).

- ***Duyguları Fark Etme***

Ruhsal ve zihinsel anlamda herhangi bir sorunu bulunmayan herhangi bir birey için duygularının farkında olmak son derece doğal bir durumu ifade etmektedir. Bu şekilde birey, kendisini anlama ve kendisine dair bir düşünceler bütünü oluşturma konusunda adım atabilmektedir. Böylelikle detaylandırıldığında birey, kendi iç dünyasını, kendisine dair meziyetleri, duygularını, düşüncelerini, tahminlerini, güçlü ve güçsüz yönlerini tespit etme şansını da elde etmektedir (Goleman, 2000). Ayrıca bu durum birey için en önemli konu başlıklarından da biridir; kendisini bilen ve keşfeden birey, doğal olarak ilerleyen aşamalarda çevresi ile iletişim kurma konusunda da önemli bir şansını elde etmiş olacaktır.

Duyguları fark etme noktasında bireyin en çok ihtiyaç duyduğu meziyetlerin başında kendine güven ya da özgüven gelmektedir. Bu şekilde bireyin kendisini tanıması kadar kendisini anlayabilmesi adına kendisi ile iletişiminin gücü ve bu gücün önemi kendisini göstermektedir. Bir başka açıdan bakılacak olursa özgüven, bireyin doğru ile yanlış ayırt ederek hareket etmesi ve buna göre kendisine bir yol haritası çizmesi konusunda da yardımcı olmaktadır (Ural 2001, s.211). İnsanın kendi yeterliliğini anlaması hususunda ortaya çıkan faktörlerden özgüven ile insanların önce kendileri ile sürece başlamaları ve bu sayede de süreci daha iyi yönetmeleri mümkün olmaktadır.

Çoğunlukla duyguların farkında olma evresinde insanların en fazla zorluk yaşadıkları konu kendileri ile çevreleri arasında iletişim ve köprü kurma konusunda çelişki ve sorun yaşamalarıdır. Bu sorunlar neticesinde bireyin kendisi olma konusunda yaşadığı sıkıntılar, sosyal ve iş hayatının ilerleyen evrelerinde kendisini ifade etme ve dışarıdaki dünyayı anlama konusunda da sorunlar yaşamasına neden olabilecektir. Bu durumun ortadan kaldırılabilmesi adına ilk ve olumlu adım bireyin kendisi ile olan iletişimi ile atılmakta, bunun sonrasında ise birey kendisini her alanda ifade edebilmenin verdiği cesaretle içerisine dahil olduğu tüm cemiyetin bir parçası olmayı başarabilmektedir (Dökmen, 1998).

- ***Duyguları İfade Etme***

Bireyin duygularını ifade edebilme aşaması, aslında içerisinde birçok faktörü barındıran bir safhadır. Buna göre kendisini bilen bireyin, artık bir noktada kendisini kontrol etmesi de gerekmektedir. Karşısındakiler üzerinde etkin bir izlenim bırakmak, diğer bireylerle olan ilişkileri düzen içerisinde yönetmek ve kurulan ilişkilerin başarılı bir şekilde sürdürülebilmesi adına duyguların ifade edilebilmesi sosyal hayat ve iş hayatı başta olmak üzere birçok alanda bireyin hayat akışı ile doğrudan bağa sahiptir (Ural, 2001).

Ancak duyguların ifade edilmesi aşamasında, bireyin kendisini ifade edebilmek adına göstereceği tutum ve davranışlar büyük önem arz etmektedir. Sadece kişinin kendisini ön plana çıkardığı ve karşısındakileri büyük ölçüde konunun dışında bıraktığı bir iletişim ve bireysel ifade etme süreci sağlıklı ilişkilerin kurulmasının önünde büyük bir engel teşkil edecektir (Dökmen 1998, s.145). Her ne kadar insanoğlunun doğası gereği kendisini ön plana çıkarma durumu sürekli olarak göz önüne gelse de gerçek ve başarılı bir iletişim süreci açısından mutlak olarak karşı tarafla kurulan iletişimin şeklinin sağlığı gözetilmelidir.

Duygularımızı açığa vurma esnasında kişisel özgüven kadar kendi duygularımızı tanıma ve bunları kontrol edebilme konusunda da yeterli seviye olmak gerekmektedir. Başka bir deyişle kişi duygularını açığa vururken; salt bir özgüvenle kendi duygularına odaklanmalı, aynı zamanda duygularını ifade ediş yöntemini, muhatap aldığı kişilerin açığa vurduğu duygu karşısında ne tür bir tutum

serileceklerini de hesaba katmalıdır. Zira kişinin özümseydiği tutumlar belirli bir zaman zarfı içinde kişinin kimliğini oluşturan alışkanlıklara (Ural, 2001).

Duyguların ifade edilmesi süreci içerisinde de mutlak bir şekilde özgüvenin yanı sıra bireyin kendisini kontrol edebilmesinin gerekliliği görülmektedir. Buna göre birey, kendisini ifade ederken, ifade şeklini, kelimeleri ve karşı tarafın hareketlerini göz önünde bulundurarak hareket etmek durumundadır. Aynı zamanda bu durum bireyin yaşantısı için bir tutum haline dönüşmekte ve böylelikle de bireyin kimliğini yansıtmaktadır (Ural 2001, ss.211-212). Birey artık bu kimlik ve tanıtım çerçevesinde çevresi tarafından değerlendirilmek ve bunun karşılığında bir muamele ile karşılaşmaktadır.

Duygularını ifade edebilme kapasitesi de tıpkı duyguların farkın olunması konusu gibi bireyin sağlıklı bir zihin yapısı ile neler yapacağını tasarlaması ile ortaya çıkan bir süreçtir. İnsanların birbirleri ile iletişim kurarken ki düzgün ölçülerdeki tutum ve davranışları onların aslında ne demek istediklerini de tam olarak ifade eder niteliktedir. Böylelikle de sağlıklı bir zihin yapısı ile bireyin kendisini tanıtımı söz konusu olmaktadır.

Bireyin duyguları düşünce sistemini yöneten ve yönlendiren önemli faktörlerdendir. Aynı şekilde sürecin engellenmesi ve bireyin düşünmesinin durdurulması da düşünce sisteminin bir parçasıdır. Buradan hareketle, söz konusu düşünce sistemi duyguların ifadesi sürecinde çeşitli engelleyici tutumlar sergileyebilmekte bireyi kısıtlayabilmektedir (Caruso ve Salovey, 2004, ss.43-44).

- ***Çevrenin Duygularını Algılama***

Duygusal zekanın ortaya çıkış sürecinde, ilk iki aşamanın tamamlanması sonucunda ortaya çıkan tabloda bireyin atması gereken en önemli adımlardan bir tanesi de çevresinin duygularını algılayabilmesidir. Kendisini bilen, kendisine güvenen ve kendi tutum ve davranışlarını net bir şekilde belirleyen birey, bunun ardından artık çevresi ile iletişim kurmaya hazırdır. Bu noktada da bireyin en çok ihtiyaç duyacağı fonksiyon, karşısında değişen ve gelişen şartların ona ne ifade ettiğini tam olarak algılayabilmesidir (Ural, 2001).

Sosyalleşen birey zamanla hayatını aktif bir şekilde sürdürdüğü tüm alanlarda çevresini daha iyi tanımaya başlamaktadır. Böylelikle sosyal hayatın getirileri ile zararlı olarak nitelendirilebilecek noktalarının da farkına varmaktadır. Bu farkındalık ile birlikte insanın kendisini algıladığı çevreye göre şekillendirmesi ya da algıladığı çevrenin ne tür bir yaşam formatı içerisinde süre geldiğini anlaması mümkün olmaktadır. Bu algılama süreci çoğunlukla bireyin çevresinden gördüğü hal ve tavırlara göre şeklini bulmaktadır (Goleman 2000, s.22).

Her zaman karşısındakinin duygu ve düşüncelerinin tam olarak ortaya konması ile ortaya çıkmayan çevrenin duygularını anlama aşaması, kimi zaman bireyin karşısındaki hal ve tavırlarından hareketle bir düşünce ve davranış geliştirmesini zorunlu kılabilir. Bir başka deyişle birey, karşısındakinin ne yaptığını gözlemleyerek buna göre bir tahmin yürütebilmeli ve bu şekilde çevresinin duygularını tam olarak anlamlandırabilmelidir. İnsanların sosyalleşme konusunda sahip oldukları yetenekler, başkalarının ne talepleri olduğunu anlayarak çoğu zaman buna göre bir duruş belirlemeleri ile kendisini göstermektedir (Ural 2001, s.212).

İnsan sürekli olarak çevresi ile iletişim halinde olmasından ötürü çevresini anlama ve algılama konusunda aktif adımlar atma zorunluluğuna sahiptir. Sosyalleşmenin önemli fonksiyonlarından biri olan bu davranış ile insan kendisini kabul ettirme çabası içerisinde olacağı kesimleri de tanıma şansı bulmakta ve böylelikle de sürecin ve toplumsal yapının içerisine dahil olmaktadır.

Goleman, 1990'lı yıllarda Harvard Business Review dergisindeki makalesinde, duygusal zeka ile ilgili şu unsurlara değinilmektedir (Goleman, 1998):

2.3.1. Özbilinç

Bireyin kendini, duygularını tanıması, istekleri doğrultusunda tercihlerini yapması, kendisini toplum içerisinde, var olan şahsi kudretinin ve özelliklerinin farkında olmasıyla gerçekleştirdiği eylemlerle en önemli belirleyici yetkinliğe sahip olacaktır. Bu durumda birey yetenekleri doğrultusunda kendinden emin ve duygularının farkında olarak diğer bireylerin üzerinde oluşturduğu etkisini görmektedir (Goleman, 1999).

2.3.2. Özyönetim

Birey sahip olduğu duygu ve düşüncelerinin kontrolünü sağlayarak kendini yönlendirmektedir. Burada önemli olan duyguların bastırılmaması ya da boyunduruğu altına girmemesidir. Özyönetim, duyguları yapılan işin önüne set çekerek değil kolaylaştıracak şekilde bireyin duygularındaki dengeyi ve uyumu olması gerektiği şekilde yaşamda uygulanması ile mümkün olacaktır (İşgüden ve Çabuk, 2006).

2.3.3. Motivasyon

Birey bir işin başlaması ve başarıyla sonuçlanması yolunda duygularını harekete geçirerek motivasyonu oluşturmaktadır. Amaca giden yolda herhangi bir zorluk çıkması doğrultusunda ümitsizliğe düşmeyerek, başarısız olma ihtimalini düşünmeden ilerleyecektir. Bu doğrultuda birey başarı duygusunu ortaya çıkarabilir, inisiyatif kullanıp sorumluluk alabildiğinde içsel motivasyonunu sağlayacaktır (Esba, 2009).

2.3.4. Empati

Birey empati kurarak başka insanların görüşlerine, yaşam biçimlerine, duygularına saygı gösterme yetisine sahip olacaktır. Yine aynı şekilde birey kendi duygularının ne kadar farkında olup onlara açık olursa başkalarının duygularına saygı duyması söz konusudur (Goleman, 1998).

2.3.5. Sosyal Yetenek

Bireylerin başkalarıyla ilişki kurması ve bu durumu uzun süre koruyabilmesi sosyal yetkinliklerinin gelişmiş olmasıyla gerçekleşecektir. Sosyal becerileri gelişmiş olan kişiler çevrelerindeki insanlarla rahat bir şekilde iletişim kurabilmekte, tepkilerini, düşüncüklerini akıllıca okuyabilmektedirler. Bireyin duygularının özdenetimi ve gereken empatiyi sağlayarak sağlıklı ilişkiler kurması sonucunda dile getirilemeyen ortak düşünceleri söyleyebilir topluluğun tepkilerini kontrol edebilir ve onları yönlendirmeyi başararak sorunların üstesinden gelebilir (Goleman, 1998).

Tüm bu etkenleri bir arada değerlendirecek olursak; Duygusal zeka bireylerin gerek özel gerekse iş hayatlarındaki başarılarının altındaki en önemli unsurdur.

Bireyin başarıya sahip olması sadece statüsü, mesleği, zenginliği olmamakla beraber insanlarla olan ilişkileri, yaşamdan aldığı keyif başka bir deyişle kendisiyle barışık olma haliyle hayatta sergilediği davranış biçimidir. Bu nedenle duygusal zeka içerisinde özbilinç olgusu son derece önemlidir. Bireyin hem duygusal hem de genel zeka düzeyinin ortaya çıkışında özbilinç bireyi yönlendiren en önemli unsur olarak değerlendirilmektedir (Deniz ve Yılmaz, 2005).

Kişi duygularını özümseyip doğru şekilde yönlendirmesiyle zihinsel performansını da arttıracaktır. Günümüzde bilindiği üzere duygularını yönetemeyen insan aklını da yönetememektedir. Duygusal zeka genetik olmamakla beraber, gelişmesi sadece çocukluk zamanında değil, bireyin her yaşta duygularını iyileştirip geliştirmesi söz konusudur. Duygusal zekanın oluşumunda etkili olan faktörlerden motivasyon konusunda da bireyden ziyade çevrenin etkisi göz ardı edilmemelidir. Buna göre birey kendisini ne denli motive etmeye çalışsa da çevresinden alacağı destek ve ödüllendirmeler onun kendisini iyi hissetmesi konusunda öncelikli bir role sahip olacaktır (Goleman, 1998).

2.4. Duygusal Zekâ Modelleri

İnsanların psikolojik açıdan değerli olan verilerin en iyi biçimde irdeleyebilmeleri açısından gereksinim duydukları öteki insanlarla ilgili olan yeteneklerine karşılık gelen duygusal zekâ kavramı ile ilgili literatürde farklı perspektif ve yaklaşımlarda modeller öne sürülmüştür. Bu modeller genel itibariyle özellikler ve yetenek modelleri olarak ifade edilmektedir. Özellikler modeli olarak bilinen model, Bar – On Duygusal Derece Modelidir. Yetenek modelleri ise, Mayer ve Salovey Modeli, Cooper Ayman Modeli ve Goleman Modelidir.

2.4.1. Özellikler Modeli

Özellikler modelleri bireylerin kişisel özelliklerini içine alan bu model, bireylerin kendilerini ifade etmesi için bilgileri toplayıp, duygusal yönlerinin ve sosyalliklerinin değerlendirilmesi için geliştirilmektedir. Özellikler modeli altında gelişen ilk model Bar-On Duygusal Derece Modeli (EQ-1)'dir. Güven, mutluluk ve bireyin kendini yönetmesi bu modelin özellikleri arasında sayılmaktadır (Sarı, 2011).

2.4.2. Yetenek Modeli

Mayer ve Salovey tarafından geliştirilen bu yöntem; kişinin kendine ve kendi düşünce, duygularına ilişkin bilgi sahibi olup, aynı zamanda çevresindeki başkaca kişilerin beklenti ve duygularını tanıyarak uyumlu davranışlar sergileyebilme becerisini araştırmaya yöneliktir. (Mayer vd. 2008).

İlgili modelin özellikler modeli ile bir takım farklılıkları bulunmaktadır. Özellikler modelinde kişilerin kendi kendilerini değerlendirmeleri beklenirken, yetenek modelinde ise soru-cevap yoluyla genel düşünceleri araştırılmaktadır. Yetenek modelini kabaca 4 ana başlıkta özetlemek mümkündür (Kohn, 2007);

- Duyguları Algılama ve İfade Etme
- Düşüncenin Duygusal Yönden Kolaylaştırılması
- Duyguları Analiz Edebilme
- Duygusal ve Zihinsel Büyümeyi Sağlayabilme

2.4.3. John D. Mayer ve Peter Salovey Modeli

Mayer ve Salovey duygusal zeka olgusunu oluşturan bilim insanlarıdır. Araştırmacılar duygusal zekayı, şahsının ve çevredekilerin duygularını izleyip şekillendirebilmek, duyguları fikir ve etkinliğe ışık tutacak şekilde kullanmak olduğunu ifade etmiştir. Duygusal zekada, hisle akıl arasındaki ilişki üzerinde durulmuş, bu da araştırmacıların konuyu ele alışlarında duyguları akılcı düşünmek adına kullanma kabiliyeti kadar, duygulara yönelik akılcı düşünme kabiliyetini ortaya koymuştur. Araştırmacılar duygusal zekayı; hisleri algılama ve hisleri ifade etme, hisleri düşüncenin içinde benzeştirmek, hisleri anlama ve o doğrultuda mantık yürütme ve bireyin kendi ve çevresindekilerinin duygularını düzenleme kabiliyeti olarak ele almışlardır (Çakar, 2004).

Bireyin şahsının ve çevresindekilerinin duygularını şekillendirebilmesi için, duygulara açık kalabilmesi ve şahsının ve çevresindekilerinin hislerini duygusal ve bireysel gelişimi güçlendirmek adına takip etmesi oldukça önemlidir. Hislerin düzenlenmesi süreci en güç bölümdür. Birey bir duyguyu algılayabilir, değerlendirebilir ancak bu duyguların yaşama aktarılması birey açısından üstün çaba gerektirmektedir. Zihinsel sürecin şekillenmesi, hislerin düzenlenmesine yönelik

girişimlerin sık sık yinelenmesini gerektirmektedir (Mayer ve Salovey, 1997; Akt: Zeidner vd. 2003).

2.4.3.1.Duyguları Algılama

Duyguları algılama, bireyin beş duyu organına hitap eden duygu durumlarını doğru bir biçimde algılamasıdır. Bunlar; müzik, yüzler ve sesler olabilmektedir (Salovey ve Grewal, 2005).

Duyguları algılama aşamasında duygusal zekanın oldukça büyük rolü vardır. Kişi kendi duygularını doğru bir biçimde kavramasının yanı sıra çevresindeki duygu durumlarını da duygusal zeka ile kavramaktadır (Loerhr, 1999).

2.4.3.2.Duyguları Kullanma

Bu araştırma yönteminde kişilerin olası sorunların çözümünde duygularına ne denli önem verdikleri araştırılmaktadır (Salovey ve Grewal, 2005).

Bahsi geçen yöntem düşüncelerimizin oluşumunda rol oynayan en büyük unsurun duygularımız olduğu önermesine sahiptir. Duygularımız bir şeyi anlamamızı, kavramamızı, bir şeyin hakkında düşünce geliştirmemizi sağlayan en önemli etkin olarak görülmektedir. Burada önemli nokta ise; duygularımıza karşı geliştirdiğimiz farkındalık seviyemizdir. Birçok yeteneğe sahip insanların kendi duygularının bilinci olan insanlar oldukları görülmektedir (Demir, 2010).

2.4.3.3.Duyguları Anlama

Duyguları anlama; muhatap olan kişilerin duygularını tanımlayabilme becerisini içermekte fakat sadece bu etkenden ibaret sayılmamaktadır. Duyguları anlama çok daha yüksek bir çaba gerektirmektedir. Kişi duyguları tanımlarken ilgili duygunun ne zaman oluştuğunu, şu anki durumla olan bağı, geçmiş bir kalıntı mı yoksa şimdiki anı içeren bir kökten mi geldiğini düşünmektedir. Duyguları anlama bu bağlamda; ilgili duyguyu ortaya çıkaran dinamikleri, değişiklikleri geçmiş ve ve şu anla bir yorumlayarak anlamasıdır. Dolayısıyla duyguları anlama, duyguları tanımlama işleminin çok daha ötesi olarak görülmektedir. Duyguları tanıma işinde; ilgili muhatapın yakından tanınması yardımcı olabilmektedir. Zira uzun süre

muhatap olan kişilerin birbirlerinin duygularını anlaması çok daha olası görünmektedir (Mayer, Salovey ve Caruso, 2004).

2.4.3.4. Duyguları Düzenlemek ve Yönetmek

Goleman (2000) duygusal zekayı tanımlarken duygusal zekanın, hislerimize karşı bilinçli olma durumunu, biliniçli olduğumuz hislerimiz üzerinde kişisel kontrol sahibi olmayı, gereksinimleri bu bağlamda ortayı koymayı, kişileri yönlendirebilme ve motive edebilme durumunu vurgulamıştır (Goleman, 2000, s.30). Duygusal zekâ duyguların mantıklı bir biçimde ele alınması yönetilmesi ve yansıtılması olarak görülmektedir. Kişi duyguları hakkında çok daha sağlıklı bir bilince sahiptir. Bu bağlamda duyguları düzenlemek ve yönetmek olgusu; kişinin muhatabının duygularını iyi bir biçimde kavraması, anlaması yorumlaması ve hem kendi duygularını hem de muhatabının duygularını pozitif bir uyum ve sinerji yaratacak biçimde strateji izlemesi, yönetmesidir (Mayer vd. 2004).

2.4.4. Reuven Bar-On Modeli

Bar-on modeli, hissi ve toplumsal işlevlerin ruhsal anlamda iyi olmaya yönelik etkisini değerlendirmektedir. Bar-on modeli, duygusal zekası yüksek bireylerin genel olarak optimist, yeniliklere kolay ayak uyduran, realist, ruhsal gerilim ile başa çıkma kabiliyetine sahip ve problemleri çözmeye başarılı bireyler olduklarına inanmaktadır. Bar-on modeli duygusal zekayı beş temel başlık altında toplamıştır (Çakar, 2002).

1. Bar-on modeli içsel bileşenler şu şekilde özetlenebilir (Bar-On, 1997);

- -Duyguların farkında olunması,
- -Dışavurum,
- -Kendini kabul etme,
- -Kendini gerçekleştirme,
- -Bağımsızlıktır.

2. Bar-on modeli kişiler arası bileşenler;

- -Empati,
- -Sosyal sorumluluk,
- -Sosyal ilişkiler alanıdır.

3. Bar-on modeli uyum bileşenleri;

- -Gerçeklik sınaması,
 - -Esneklik,
 - -Problem çözmedir.
4. Bar-on modeli stres yönetimi bileşenleri;
- -Stres toleransı,
 - -Dürtüleri kontrol edebilmedir.
5. Bar-on modeli genel ruh hali bileşenleri;
- -Mutluluk,
 - -İyimserliktir.

2.4.4.1.Kişisel Farklılık

Kişisel farkındalık duygusal zekânın, temel taşıdır. Kendini anlama ve değiştirme yolunda ilk adımdır. Fark edilemeyen bir şeyle başa çıkılamayacağı düşünülürse kişisel farkındalık anahtar bir kavramdır. Duygusal farkındalığı gelişmiş bireyler tedirgin, sınırlı ve rahatsız edici duygular hissettiğinde; bu duyguların davranışlarını ne şekilde değiştirdiğini ve diğer kişilerin bu davranışlardan nasıl etkilendiğini bilir ve hangi olayların onları bu duruma getirdiğinin farkında olurlar. Sözü edilen bu farkındalık kişiye davranışlarını kontrol etme yeteneği kazandırır (Çakar, 2002).

- Bağımsızlık; düşüncelerde ve eylemlerde kişinin kendini kontrol ve yönetme yeteneğidir. Kendini tanımanın, duygusal farkındalık, kendine saygı, kendini gerçekleştirme yetileri, kişiliğin önemli bir ögesi olan bağımsızlığı besler ve geliştirir. Bağımsız insan tipleri önemli kararlar almada ve planlama yapmada kendilerine güvenirlere ve başkalarından fikir alsalar dahi bu fikirleri, kendi kararlarını uygularken dikkate alırlar denilebilir.
- Kendini gerçekleştirme; kişinin kendi potansiyelini gerçekleştirebilmesi, yapmayı istediği ve yapabildiği şeyleri gerçekleştirme anlamına gelir.” Bu Kavramın, kişinin bir amaç etrafında yoğunlaşmasını, dengeli ve uyumlu bir şekilde gelişimini tamamlamasını tanımladığı söylenebilir. Kendini gerçekleştirme, yaşam boyu devam eden bir süreç olarak düşünülebilir. Kişinin kendi gücünün yanında zayıflıklarını da bilmesi, sınırlarının neler olduğunu fark etmesi ve bunu kabullenmesidir. Sınırlarını ve yapabileceklerini bilen kişinin kendini gerçekleştirme anlamında sınırlarını

zorlayacağı söylenebilir.

- Kararlılık, diğer insanların bakış açısına saygı duyduğumuzu göstererek, ihtiyaçlarına duyarlı olarak ve duygusal müdahalelerde bulunmadan, onların düşüncelerine katılmadığının uygun bir şekilde ifade edilmesidir.” Baltaş ise Kararlılığı; duyguları, düşünceleri, inançları ve hakları kırıncı olmayan bir yolla ifade edebilme olarak tanımlamıştır. Genel olarak ararlılık yetisine sahip insanlar girişken niteliklidir denilebilir. Kararlılık yetisine sahip kişiler kendilerini tanımayı başarmış ve kendini doğru ifade edebilme yeteneğine sahiptirler. Çok utangaç ya da çok kontrollü olmayarak dengeyi kurabilme kabiliyetine de sahiptirler. Kendi duygu ve düşüncelerinin farkında olmanın yanında, muhatap olduğu kişilerin duygu ve düşüncelerine de önem verecek ve zarar verici ifadelerden kaçınacaklardır.
- Kendine saygı; Stein ve Book kitaplarında, kişinin kendini iyi hissetmesi, kendine saygı duyması ve kendini olduğu gibi kabul etmesini kendine saygı olarak tanımlamışlardır. Duygusal zekânın bu boyutu genel olarak güven, yeterlilik ve içsel güç duygularını içerir. Kendine saygı duyan kişi, olduğu kişiden memnundur. Yani; kişinin, mutlaka üstün niteliklerinin olması ve ya kendini olduğundan üstün görmesi gerekmeksizin kendinden memnun olması kendine saygıdır. Kişinin kendine saygı duyması kendini iyi ve yeterli görmesidir. Kendini bilen kişi, olumlu ve olumsuz yönlerinin farkında olur, bu yönlerini kabul eder ve kendine saygı duyar. Bu kişiler karşılaştıkları olumsuzluklarda kendilerini değersiz hissetmez aksine bu durumu kendilerini geliştirmek için basamak olarak kullanırlar.
- Duygusal benlik bilinci; duygusal farkındalık duygusal zekânın temel taşlarından biridir. Bu nedenle kişinin duyguları konusunda iç gözü sahibi olması, duygusal zekâsını geliştirmek adına atılan ilk adımdır. Kişilerin kendini anlaması, değiştirme ve geliştirme adına, kendi özelliklerine göre teknikler kullanması fayda sağlayacaktır.

2.4.4.2. Kişilerarası İlişkiler

Bu yeti başkalarını nasıl anladığımızı, onlarla nasıl ilişkide bulunduğumuzu tanımlar. Kişinin, kişiler arası ilişkilerdeki kapasitesini ve faaliyetlerini

kapsamaktadır. Kişinin diğerleri ile ilişkilerinde empati kurabilmesi, sosyal sorumluluğa sahip olabilmesi ve kişiler arası iyi ilişkiler kurabilme becerisi bu boyutta ele alınan davranışlardır. Duyguları ifade edebilmek için öncelikle duyguları tanımak ve farkındalık içerisinde olmak gerekir. Daha sonrasında duyguları ve arzuları doğru bir şekilde dışa vurmak için yeterli bir kontrole sahip olmak gerekir. Bunların yanında kişi haklarını savunabilmelidir. Duygularını yönetebilen ve ilişkilerinde duygusal zekâ yetilerinden faydalanmayı bilen kişiler iyi ilişkiler kurabileceklerdir.

Bireyin kendi çevresinde kişilerarası etkinlik sağlamasında, duygulardan bir rehber olarak yararlanan duygusal zekâsı yüksek kişilerin iletişim tarzları gözlemlendiğinde, sosyal çevrelerindeki çok kişiyle iletişim kurarken pozitif yaklaşımlar sergiledikleri ve pozitif sonuçlar elde ettikleri görülmüştür. Duygusal zekâsı yüksek olan kişiler; agresif olma, öfke, kin gibi davranış problemlerini en aza indiren, diğer insanların duygularını önemseyen, anlaşılabilir, desteklenen ve güvenilen kişilerdir. Duygusal zekâ düzeyi düşük bireylerin ise ilişkilerinde, davranışlarının sonucu olarak, çevresindekilerin sıkılmasına ve uzaklaşmasına sebep olacak davranışlar sergileyebilecekleri düşünülebilir (Ortaçoğlu, 2009).

- Empati; kişinin başkalarının duygularının farkında olabilmesi, bunları anlayabilmesi ve bunlara değer verebilmesidir. Yani kişinin, başkalarının duygularının farkında olması, onları anlaması ve kişilerin hissettiği duyguları nasıl ve ne sebeple hissettiğini anlamasıdır. Diğer kişilerin duygularını ve bu duyguların sebeplerini anlamış olan kişiler, hissettikleri bu duygulara hassasiyet göstererek davranış sergiler ise kişiler arası ilişkilerde başarı sağlayabilir.
- Sosyal Sorumluluk; kişinin ait olduğu toplumda işbirliği yapabilen, gruba katkı sağlayan yapıcı ve faydalı bir üye olmasını sağlayan bir yetkinliktir. Sosyal bir grubun içinde yer aldığını bilmek, kişisel yarara dayanmadan sorumlu davranmak, başkalarıyla ve başkaları için bir şeyler yapmak, vicdanı ve toplumsal kuralları önemsemek sosyal sorumluluk yetkinliğine sahip olduğunu göstermektedir. Buradan yola çıkarak sosyal sorumluluk için sosyal bilinç kavramının da kullanılabileceği söylenebilir.

- Kişiler arası İlişkiler; kişiler arası ilişkilerde yeterlilik hayati bir anlam taşır. Var olmanın anlamı, var eden kişiler arası ilişkilerle yeşerir.” İlişki yönetimi ve iletişim becerileri hayati öneme sahiptir ve etkili iletişim kurmak özel hayatta ve iş hayatında oldukça olumlu sonuçlar yaratır. Pozitif bir kişiler arası ilişki, sıcaklığı hem alma hem verme yeteneği ve bu muhabbeti diğer insanlara iletme becerisi olarak tanımlanabilir.

2.4.4.3.Stres Yönetimi

Stres yönetimi, “olumlu ve aktif olup, strese karşı koyarak bunalıma sürüklenmeksizin olumsuz ve sıkıntı veren olaylarla başa çıkabilme becerisi” şeklinde tanımlanmışlardır. Stres; bedensel, psikolojik ve davranışsal belirtiler gösterebilir. Bu belirtiler stres yaratarak olumsuz bir durumun varlığını anlamak, tanımlamak ve durumun düzeltilmesini sağlayacak davranışlar ve girişimleri bulmak için uyarıcı bir etki yapar. Yeni durum stres yaratabilir. Yeni durumun varlığı ve kişide neden stres oluşturduğunun farkında olunması, uyum sağlamada fayda sağlayacaktır (Aytaç, 2004).

- Strese dayanıklılık; duygusal zekânın yüksek olması kişinin stres oluşturan öğeleri ve bunlara verdiği tepkileri tanıması, sorunları doğru olarak tanımlaması, stres odaklarını denetim altına alması, kendisini psikolojik ve fizyolojik zararlardan korumak için farklı yöntemler oluşturmasına yardımcı olur (Baltaş, 2010, s.37). Bu beceriler özel hayatla ve iş hayatında fayda sağlayacaktır. İş hayatında stresle başa çıkabilme, verimliliği ve üretkenliği olumlu yönde etkileyebilir.
- Dürtü Kontrolü; dürtülere karşı koyma ve onları kontrol altına alma becerisidir. Dürtülerin kontrolünde, saldırgan dürtüleri kabul etmeyi, sakin olmayı, sınırlara hâkim olmayı ve olumsuz davranışlara kapılmamayı öngörür. Dürtü kontrolü ahlaklı davranma yolunda kişilerin gelişimine katkıda bulunabilir. Buradan yola çıkarak; duygusal zekâsını geliştirmiş ve dürtü kontrolü sağlayabilen kişi, anlık zorlayıcı durumlarda dahi kontrolünü kaybetmez denilebilir (Ortacıoğlu, 2009).

2.4.4.4.Şartlara ve Çevreye Uyum

Kişinin çevresinden gelen isteklere ve tepkilere uyum sağlaması gerekir. Çalışma yaşamında kişinin doyum, huzur ve mutluluk elde etmesi şartlara ve çevreye uyumuyla gerçekleşir. Uyum sağlamanın yaşamla bütünleşmek, ihtiyaçları fark etmek, engelleri kaldırmak ve gerekeni yapmak olduğu söylenebilir. Çalışma hayatı veya çevreye uyumda, ilk olarak kişinin bulunduğu şartları tanıması, tanımlaması ve değerlendirmesi gerekir. Bu değerlendirmenin sonunda, kişi ya kendi özellik ve fikirlerini şartlara göre ayarlayacak ya da kendi özelliklerine göre taleplerini çevreye iletacaktır. Karşılıklı taleplerin karşılanma çabası uyumu kolaylaştıracaktır (Aytaç, 2004).

- ❖ Gerçeği doğru değerlendirme; gerçek gibi görünen ile gerçek arasındaki farkı tespit etme ve tanımlama becerisidir. Gerçeklik değerlendirilmesi duruma uyum sağlayabilmeyi gerektirir. Gerçeklik değerlendirme yapmak, duyguları algıları ve düşünceleri doğru ve tam olarak dikkatlice elde edilen deliller göz önünde bulundurularak değerlendirilmelidir. Bu yeterlilik kişinin çevresini, çevresinde olan bitenleri doğru görebilmesi ve değerlendirebilmesi, sorunları belirleme, tanımlama ve fırsatları görmeyi sağlayacak dolayısıyla kişiyi başarıya götürecektir.
- ❖ Problem Çözme; Stein ve Book kitabında, problem çözmeyi sorunları belirleme ve etkili çözümler üretme becerisi olarak tanımlamış ve çok aşamalı bir yapıya sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Problemi anlama, problemle yüzleşme, sorunları açıkça tespit etme, çözümler üretme, çözümlerden birini seçip uygulamaya koyma problem çözmeni aşamalarındandır. Problem çözmenin sistematik bir beceri gerektirdiği düşünülürse bu sistemin dikkatli ve disiplinli olması gerekir. Duygusal zekâ ile problem çözme becerisi algısı arasındaki ilişki incelendiğinde; duygusal zekâ seviyesi arttıkça problem çözme becerisi algısında da artış olduğu görülmüştür. Problem çözme becerisi yüksek olan bir kişi bu yeteneğini insan ilişkilerinde, sosyal ve iş hayatında kullanılır. Diğer kişilerle herhangi bir sorun yaşandığında problem çözme becerisi gelişmiş olan kişi, problemin üstesinden gelir hatta taraflar açısından fayda sağlayacak sonuç elde edebilir.

- ❖ Esneklik; kişinin duygu ve düşüncelerini değişen durumlara uydurma becerisidir. Bu öge belirsiz veya sürekli değişen durumlara uyum sağlama ile ilgilidir. Esneklik, problem ya da sıkıntı yaratan durumları ve bu durumları çözmek için kişinin kendini eğitmesini gerektirir. Denilebilir ki; esneklik, beceri ve duyguların durumlara daha kolay uyum sağlayacak yetkinliğe erişmesiyle ilgilidir. Özellikle iş hayatının, değişim ve gelişmelerine karşı esnek olmak duygusal zekânın gelişmesinde etkili olacaktır.

Olayların sanıldığı gibi değil, olduğu gibi görülmesi (gerçeklik), duygu ve düşüncelerin değişen durumlara uyarlanması (esneklik) ile sorunları belirleme ve etkili çözüm üretme (sorun çözme) Bar-on'un şartlara ve çevreye uyum için gerekli gördüğü ölçütlerdir. Bar-on'un modelinde dile getirdiği bu hususlar, kişisel, toplumsal ya da çalışma hayatında uyumlu ve sorunsuz bir ortamın oluşturulmasında dikkat edilmesi ve geliştirilmesi gereken özellikler olarak göz önünde bulundurulmalıdır (Ortacıoğlu, 2004).

2.4.4.5.Genel Ruh Hali

Genel ruh durumu, kişinin hayattan zevk alabilmesini tanımlar ve kişinin hayatından memnun olmasıyla alakalıdır. Kişinin beklentileri ve içinde bulunduğu durumun birbirine yakın olması kişinin hayata bakışını belirleyecektir. İyimserlik ve yaşama dair mutluluk bu boyutu oluşturmaktadır (Çakar, 2002):

- İyimserlik; hayata parlak taraflarından bakabilme ve zor durumlarda bile pozitif tavrı koyabilme yetisidir. İyimserlik sorunları çözmeyebilir ancak sorunların çözülmesini sağlayan tutumları belirler, sıkıntılı durumlarda bile pozitif bir yaklaşım sergileme yetisi kazandırmaktadır.
- Mutluluk; kişinin kendisiyle ve başkalarıyla mutlu olabilmesi, hayattan zevk alabilmesi ve eğlenebilmesidir. Hayata dair olumlu duygular besleme ve hayatın kişiye sonlukları karşısında hoşnut olma, kişilerin mutluluğu yakalamasını sağlayacak durumlardır. Bu yetiden yoksun kişiler, gelecek konusunda umutsuz, sosyal ilişkilerde bozulma, isteksizlik, suçluluk duygusu yaşamda başarısız hissetme duygularını sık sık yaşayacaklardır.

2.4.5. Robert Cooper ve Ayman Sawaf Modeli

Duygusal zeka modellerinden Cooper ve Sawaf ise duygusal zekayı kurumsal ortamda değerlendirerek, bilhassa duygusal zeka ve önderlik arasındaki etkileşime odaklanmıştır. Duygusal zeka Cooper ve Sawaf modelinde, hisleri öğrenmek, hissi açıklık, hissi derinlik, hissi simya boyutlarını içermektedir. Duygusal zeka, Cooper ve Sawaf modeli aşağıdaki unsurları içermektedir (Cooper ve Sawaf, 2003):

-Hislerin farkına varılması,

-Hissi açıklık,

-Hissi derinlik,

-Duygusal simya yani sezgisel akış ve düşünsel değişimleri sezinlemektir.

2.4.5.1. Birinci Köşe Taşı Olan Duyguları Öğrenmek

Birinci boyut olarak adlandırılan duyguları öğrenmek; bireyin kendi duygularına ilişkin bilinçli hale gelmesini işaret etmektedir. Kişinin duyguları öğrenmesi duygulara karşı farkındalık geliştirilerek reel hayatıyla ilişkilendirebilmesinden geçmektedir. Kişiler bu şekilde objektif kavrama ve yorumlama niteliğine sahip olurlar. Duyguları öğrenmek; duygusal şeffaflık, sezgiler, enerji, farkındalık, sorumluluk gibi unsurlar ile kişisel güveni içine almaktadır (Csikszentmihalyi, 1991).

2.4.5.2. İkinci Köşe Taşı Olan Duygusal Zindelik

Bu modelde duygusal zindeliğin ortaya çıkması adına; kişilerin duygusal yönden varlığı, kişilerin ortaya koyduğu güveni, kişinin problemler karşısında pozitif tutumu ve duygusal bakımdan gelişime açık olması gerekmektedir. Bahsi geçen boyut ele alındığında problemlerin karşısında pozitif tutuma sahip olma boyutunun ilginçliği ile karşılaşılmaktadır. Problemler karşısında pozitif bakış açısına sahip olma boyutunun ilginçliği ile karşılaşılmaktadır. Bu boyutta ifade edilen, negatif bir duygu ile yüzleşildiği anda sonucun faydalı olabileceğinin de düşünülebilmesi, duyguların yalnızca pozitif sonuçlar doğurmadığını bunun yanında olumsuz sonuç gibi bir diğer yönünün de olduğunun farkına varılması gerekmektedir (Cooper ve Sawaf, 2003).

Duygusal zindelik boyutunda yalnızca fiziksel etkilerin üzerinde durulmamaktadır. Aynı zamanda bu boyutta bireyler üzerindeki duygusal etkilerden de söz edilmektedir. Duygusal açıdan zinde olan kişi, anlaşmazlıkları daha sakin ve etkili bir biçimde dinleyerek yorumlar ve yönetir. Problemleri dinleyebilme ve yorumlayıp çözüm aşamasında yönetme yeteneğini yüksek derecelere çeken duygu yapıcı hoşnutsuzluk şeklinde tanımlanmaktadır. Yapıcı hoşnutsuzluk, istenmeyen bir durumla yüzleşildiğinde dahi en yararlı sonuçların nasıl ortaya çıkacağını ifade etme ve duyguların negatif ve pozitif niteliklerinin varlığından söz ederek iki ayrı meca arasında da yeri geldiğinde kolektif tutumun ortaya çıkaracak adımlar atılması manasındadır (Rau, 2001).

2.4.5.3.Üçüncü Köşe Taşı Olan Duygusal Derinlik

Bu boyutta bahsi geçen konu, bireyin kendi amaçlarını test etmesi, bu amaçlar için çaba göstermesi, duygularında dürüst olması ve çevresindeki bireyler üzerinde etki göstermesi beklenmektedir (Rau, 2001).

Duygusal derinlik, kişinin kişisel gereksinimlerini ve hedefleri doğru şekilde saptaması, bu hedefler için çaba göstermesi ve bu süreçte örgütün amaçlarını da göz önünde bulundurması üzerine organize edilmektedir. Bireyin kendisiyle alakalı hedeflerini belirleyerek, duygusal açıdan da kendisini bu hedefe adanması, dürüst olması ve diğer kişiler üzerinde bir yetki sahibi olmadığı takdirde onlar üzerinde etki bırakabilmesini kapsamaktadır (Cooper ve Simya, 2010).

2.4.5.4.Dördüncü Köşe Taşı Olan Duygusal Simya

Bu boyutta kişinin yaratıcılığı devreye girmektedir. Kişi bir simyacı gibi değeri olmayan bir nesneyi değerli olarak göstermekte ustalaşmıştır. Duygusal simya boyutunda kişi önem atfedilmeyen duyguları değerli gösterebilme yeteneğine sahiptir (Cooper ve Sawaf, 2003).

Duygusal simya, yetki mercinden bağımsız bir biçimde etki altına alabilme, sezgi, dürüstlüğü yaşama uygulama, düşüncenin süreç içinde şekillenmesi ve değişim göstermesi gibi olguları kapsamaktadır. Söz edilen tüm olgular başkaca çözüm önerileri üretebilmek karşılaştığımız imkanları başarılı bir biçimde değerlendirmek

ve sahip olunan yetenekleri uygulayarak yaşamımızdaki birçok sorunu aşabilme direncini kendinde bulmak adına kullanılmaktadır (Çakar ve Arbak, 2004).

2.4.6. Daniel Goleman Modeli

Goleman'a göre duygusal zekânın beş temel unsuru vardır. Bunlar: motivasyon, kendini kontrol etmek, empati, benlik bilinci ve ilişkilerde ustalaktır. Goleman'ın görüşüne göre bu unsurlar, kişinin esas nitelikli becerilerini öğrenme potansiyelini belirler. Duygusal yeterliliğinden bahsetmemiz gerekir ise, kişinin örgütlerdeki becerilerine bu potansiyelin hangi miktarını aktarabildiğini gösterir. Goleman bu duygusal yeterliliklerin, çalışan durumdaki bilinçsel ögelerin yanı sıra, belli bir yere kadar duygularla alakalı becerileri de anlatır (Goleman, 1998).

Mayer ve Salovey modelin temel alan Goleman modeli, duygusal zekânın bireyin kendi hisleri ile diğerlerinin hislerini tanıma, şahsını motive etme, iç dünyasındaki ve kurduğu ilişkilerdeki hislerinin yönetimini sağlıklı bir biçimde yapabilmesinden bahsetmektedir. Goleman'ın düşüncesini inceleyecek olacak duygusal zekâ, bireyin kendisini yönetebilmek, problemlerin var olmasına karşın etkilenmeden yolundan dönmemek, kendi ruh durumunu kontrol altında tutabilmek, olumsuz düşüncelerin üzerinde durmayı engelleyebilmek, empati yapabilmek ve her olumsuzluğa rağmen ümit etmeye devam etmektir. Goleman'ın düşüncesine göre duygusal zekâ, zekâmız dahil, sahip olduğumuz tüm yeteneklerimizin etkileyebilmektedir. Goleman duygusal zekâ konusunu 5 başlık ile ifade etmektedir (Aysel, 2006):

- Özbilinç,
- Kendine Çekidüzen Verme,
- Motivasyon
- Empati
- Sosyal Beceriler

2.4.6.1.Özbilinç

Duyguları idare edebilmenin ön şartı, özbilinç kazanmış olmaktır. Duygularımızın davranışlarımızı nasıl etkilediğinin farkında olmak temel bir duygusal yeterlidir. Duyguların farkında olmak duyguların; algılananları, düşünülenleri ve yapılanları nasıl etkilediğini anlamakla başlamaktadır. Farkındalık, kişinin gerçekleştirdiği davranışların, sadece duyguların etkisinde kalmaması veya duygulardan bağımsız sadece akıl süzgecinden geçirilerek, duygusal etkilerinin hiçe sayılmasının önüne geçer.

Caruso ve Salovey kitabında, duyguları yönetmeyi kişinin duygularını ve başkalarının duygularını, düşünceye dâhil etme yeteneğine sahip olma şeklinde tanımlamıştır. Bu tanımdan yola çıkılarak, duyguları yönetmenin aslında duygusal zekânın temel yapı taşı olduğu düşünülebilir. Duyguları idare etme yeteneği, duyguların, kararların ve davranışların hem kişinin kendi, hem de çevresindekilerin yaşam kalitesini arttıracak şekilde kullanılması şeklinde tanımlanabilir.

Duyguları idare etme yeteneği gelişmiş kişiler, tutkuludur ve hatta iyi bir duygusal denetime sahip oldukları düşünülebilir. Ayrıca, baskın duygular yaşarken hem mantığa hem de duygulara dayanan kararlar almaya çalışır ve genellikle duyguları derinlemesine düşünürler. Duyguları yönetmede yeteneği olmayan kişiler, çabuk öfkelenen, kontrolünü kaybeden güçlü hislerini başkalarından çıkaran davranışlar gösterebilirler. Davranışların başarılı bir şekilde idare edilmesi; davranışların, hem duygular hem de düşünceler tarafından yönlendirildiğini göstermektedir. Sergilenen davranışlar, davranışların sonuçları ve bu sonuçların kişilerin hayatlarındaki etkileri, ne derece önemli ise; davranışların ortaya konmadan önce hem zihin hem de duygusal süzgeçlerden geçirilmiş olması o derece önemlidir (Zaroğlu, 2016).

2.4.6.2.Kendine Çekidüzen Verme

Duygusal zekânın tamamen kontrolü ele alamaması için gerekli önlemleri alarak beyni zihnin idaresi altında tutmak, sahip olunan duyguları daha iyi tanımlayarak bilinçaltına itilmiş duyguları zararsız hale getirmek ve anı yaşama becerisi kazanmaktır. Bazı durumlarda duygularla başa çıkmak oldukça güç

olabilmektedir. Bilinçaltına itilmiş duygular, kontrolsüz ve zamansız ortaya çıkışı, kişilerin hayatında istenmeyen sonuçlar, pişmanlıklar ve geri dönüşü olmayan hatalara sebep olmaktadır. Kişinin özbilinç sahibi olması, duygularının farkında olarak duygularını yönlendirmesi; duyguların olumsuz etkisinin önüne geçilebileceği, hatta duyguların olumlu yönde kullanılabilceğini düşündürmektedir (Goleman, 2007).

Kişinin dürtülerini denetleyebilmesi, duygularını kontrol altında tutmayı başarabilmesi anlamına gelir. Duyguların kişinin iç dünyasından gelen mesajlar olduğu düşünülürse, bu mesajlara duyarlı olmak, mesajları doğru yorumlamak, kişinin kendisi ile olan iç iletişimi kurabilmesini gerektirir. Dürtülerin denetlenmesi, olumsuz duyguların neden olabileceği olumsuz davranışların önüne geçmek içinde önemlidir. Kişi dürtü ve duygularının farkında ise, nelerin cazip geldiği hangi durumların olumsuz sonuçlar doğurabileceği konularında kontrolü elinde tutabileceği söylenebilir. Kaliteli bir yaşam ve profesyonel ilişkiler için, duyguların farkında olmanın ve duyguları doğru ifade etmenin yanında, duyguların kontrolü de önemli yer tutmaktadır. Çoğu meslek gruplarında, mesleki gerekliliklerden birinin duygu denetimi olduğu göze çarpmaktadır. Polis, hekim, hemşire, öğretmen, hâkim, müşteri ilişkileri yöneticisi gibi pozisyonlarda zor durumlarla başa çıkma ve özellikle olumsuz duyguları kontrol edebilme becerisinin gerekli olduğu görülmektedir. Hayal kırıklığı duygusu, özellikle iş hayatında yeni başlayanların sıklıkla yaşadığı ve kontrol etmesi gereken duygulardan bir tanesi olduğu düşünülebilir. Hayal kırıklığı duygusunun; sebepleri, etkileri ve bu duygudan çıkış yollarının bilinmesi bu duygunun olumlu yönde kullanılmasını sağlayacaktır. Kişi bu duyguyu tanır ise; bu durumun yaşanması gereken ve iş hayatını daha iyi anlamasını sağlayacak bir duygu olduğunu fark eder ve bu duygunun olumsuz olan etkisinden, iş hayatı için olumlu yönde fayda sağlayabilir (Aysel, 2006).

2.4.6.3.Motivasyon

Duygular; düşünmek ve planlama yapma, sorunları çözmek, hedeflere hazırlık yapmak gibi yetenekleri güçlendirdiği veya engellediği ölçüde, zihinsel yeteneklerde hayatta yapılabilecekler konusunda sınırları belirler. Yapılan işe heves ve keyifle yâda uygun düzeyde bir kaygıyla motive olmak başarıya ulaşmada önemlidir.

Duygular, duyguların yoğunluğu, duyguların destekleyici ya da engelleyici etkileri kişilerin motivasyonun da göz ardı edilemez bir etkiye sahiptir. Burada duygusal zekânın, tüm yetenekleri azaltarak ya da arttırarak motivasyonu etkilediği görülmektedir (Aysel, 2006).

Bireylerin belli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleriyle davranmaları ve çaba göstermeleridir. Bu tanımdan yola çıkarak motivasyonun varlığından söz edebilmenin ilk koşulu ulaşılabilir bir amacın var olmasıdır. Amaca ulaşmaya duyulan istek ve amaca verilen değer motivasyonun oluşmasında önemli bir etkidir. Kişinin amaca ulaşmaktaki isteği ve bu amaç doğrultusunda sergilediği çaba motivasyonun sağlanabilmesinde oldukça etkilidir (Goleman, 1999).

Duygular, ruhsal bakımdan tatlı veya tatsız olarak, fiziksel bakımdan farkındalık veya gerginlik olarak ve davranışsal olarak ise eyleme geçme dürtüsü olarak davranışları etkilemektedir. Duygusal zekâ ve motivasyon arasındaki ilişkiye bakıldığında; duygusal zekânın, kişinin zor şartlar altında bile motivasyonunu kaybetmeme, tepkileri kontrol altında tutma, duyguları yönetme ve başkalarının duygularını anlayabilme yeteneklerinden oluştuğu ve duygusal zekâ ile motivasyon arasında yadsınamaz bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bireyin, duygularını ve duygularının etkilerini bir araç olarak kullanarak, bir işi başlatması ve bitirmesi duyguların motivasyonda ne kadar etkili olduğunu göstermektedir (Goleman, 2007).

2.4.6.4. Empati

Etkin bir iletişim yeteneği olarak da ele alınabilecek empati ağırlıklı olarak karşıdaki bireyin ne hissettiğini, onun neye eğilim gösterdiğini o anda neye ihtiyacı olduğunu anlamayı içermektedir (Goleman, 2007).

Kimi durumlarda kişinin hislerini anlamak oldukça zordur. Bireyler ağırlıklı olarak hissettiklerini gün yüzüne çıkarmayı seçmezler, açıklamayı seçse de sıklıkla hislerini kendileri de algılamayabilmektedirler. Bireylerin jestler, vücut hareketleri gözlenerek o anda ne hissettikleri algılanabilir. Vücut hareketlerini anlamak adına jet ve mimiklere yönelik duyarlık gerekmektedir. Goleman (2007) empatiyi “karşıdakinin duygu, düşüncelerinin ve bu duygu ve düşüncelerin olası manalarının açık bir şekilde farkında olunması” olarak tanımlamıştır. Kendini karşıdakinin yerine koyma onun fikirlerini ve hislerinin temsili olarak yaşama, mutlulukları, acıları

paylaşma ve benzeri hallerdir. Empati bu yönü ile duygusal ve bilişsel bir süreç olup bireyin kendini karşısındaki bireyin yerinde hayal etmesi ile kendi deneyimlerini hatırlamasıyla gerçekleşmektedir.

Empati, onlar, ben ve sen basamağı olacak üç basamaktan oluşmaktadır. Onlar, ben ve sen basamaklarının her birisi kendi içerisinde duygu ve düşünceden meydana gelmektedir. Empatinin basamakları içerisinde “onlar” tepki gösteren bir kişi, karşısındaki kişinin kendisine yönelttiği problem hakkında düşünmemektedir. Problem sahibinin fikirlerine ve hislerine odaklanmaz. Probleme ilişkin kendi hislerinden ve fikirlerinden söz etmez. Onlar basamağında tepki veren kişi, atasözlerinden yararlanır ve bazı genellemeler yapmaktadırlar. Yani burada birey yalnızca toplumun o konudaki görüşlerini ifade etmektedir (Dökmen, 2012).

Karşımızda bireylerin içerisinde bulunduğu duruma “onlar” basamağına ilişkin tepki verildiğinde karşındaki birey anlaşılmadıklarını düşünebilir. Bu durum da bireyler arası iletişimi olumsuz etkileyebilir. Aynı zamanda kişinin kendisini yalnız hissetmesine neden olabilir. Ben basamağı; empatik tepkiler ortaya koyan kişi, benmerkezcidir. Ben basamağında tepki veren birey kendisine problemini açan kişinin fikirlerine ve hislerine eğilmekten ziyade, karşdakine akıl verir. Karşdaki sorularını eleştirir, kimi zaman da kendi problemlerine odaklanır ve kendi problemlerini anlatır. Ben basamağında tepki veren birey, dinlediği problem karşısında “aynı sorun bende de var, üzuldüm” ifadesini kullanarak bir bakıma problemi olan bireyi problemleri ile baş başa bırakır.

Empati basamaklarından ikinci de sen basamağıdır. Bu basamak içeriğinde ilişkin empatik davranış gösteren kişi, kendisine problemini ileten kişinin rolüne bürünür, duruma karşısındaki kişinin bakış açısı ile yaklaşır. Bu doğrultuda kendisine anlatılan problem karşısında, kendisinin ya da toplumun değerlerini ifade etmez, bütünüyle karşdaki kişinin fikirlerini ve hisleri üzerinde odaklanarak, o kişinin duygularını anlamaya çaba göstermektedir (Dökmen, 2012).

Bir bireyin karşısındaki bireye onlar basamağında empatik davranış göstermesi halinde, karşdaki birey kendi his ve fikirlerinin anlaşıldığını düşünür. Bu doğrultuda empati davranışı gösterildiğinde karşdaki bireyin rahatlamasını ve mutlu olmasının sağlanması mümkündür (Perek, 2002).

2.4.6.5.Sosyal Beceriler

Sosyal becerilerinin gelişimi, kişide özyönetim ve empatinin olgunlaşmış olmasını gerektirir. Başkalarıyla olan ilişkilerde etkili olabilmeyi sağlayan sosyal yetenekler; duyguları iyi idare etmek, sosyal durumları ve ilişki ağlarını doğru algılamak, pürüzsüz etkileşim sağlamak olarak sıralanabilir. Ayrıca bu beceriler, ikna etmek ve liderlik yapmak, anlaşmazlıklarda uzlaşma ve çözümler sağlamak, işbirliği ve ekip çalışması için kullanılmaktadır. Duygusal olarak yüksek zekâya sahip olabilmenin önemli bir bölümünü, kendi duygularını anlamak ve düzenlemek oluşturmaktadır (Goleman, 2007).

Duyguları yönetmek, bastırmaktan çok farklıdır; onları anlamak ve bu anlayıştan yararlanarak, durumları kendi lehimize çevirmek demektir. Grupları organize edebilme, tartışarak çözümler bulma, kişisel bağlantı ve sosyal analiz yetenekleri olarak ifade edilen sosyal beceriler, bir bütün olarak ele alındığında su yargıya varabiliriz: Bu beceriler, kişilerarası ilişkilerin sürtüşmesiz yürütülmesini sağlayan ve çekiciliğin, sosyal başarının, imajın gerekli unsurlarıdır.

2.5. Duygusal Zekânın İşletmedeki Önemi

İşletme personelleri, fikirlerini rahatlıkla paylaşabiliyor, eleştirilerini uygun bir şekilde dile getirebiliyor ve bu durumdan kimse Őikayet duymuyorsa, kurum içerisinde iş paylaşımı oluşturulabiliyorsa, personeller girişimci ruha sahipse ve girişimci yönleri yöneticileri tarafından da destekleniyor kısacası işletme içerisinde “ben” yerine “biz” hakimlik kurabilmişse bu işletme duygusal zekâyı prensip edinmiş denilebilmektedir (Perek, 2002).

Duygusal zekâ, bireyin kendisini ve çevresindeki bireyleri anlamasının yöntemidir. Bir işletmede kurulan ilişkiler, işletme açısından oldukça önemli bir yer teşkil etmektedir. Günümüz yönetim düşünceleri incelendiğinde personellerin kişisel başarılarının yerine işletmenin örgütsel başarısını değer kazanmaktadır. İşletmede sağlıklı ilişkiler kurarak, anlayış ve hoşgörü ortamını yaratarak başarı elde edebilmenin temelinde de personellerin duygusal zekâyı özümsemiş olmaları gerekmektedir. Özellikle müşteriler ile sürekli iletişim halinde bulunulması gereken hizmet sektöründe duygusal zekânın sahip olunması çok daha fazla önemli bulunmaktadır (Weisinger, 1998).

İşletmelerde; yöneticilerin yüksek eğitime, teknik bilgilere ve yeterli deneyime sahip olmalarına rağmen çalışanları ile sağlıklı iletişim kuramaması, motive yöntemini kullanamaması; personeller arası tartışmalara doğru bir biçimde müdahale ederek olayın uzamasını engelleyememesi, personellerin müşterilerin beklentilerini karşılayamaması ve dolayısıyla işletme hakkında çıkan olumsuz yorumların oluşması gibi birçok başarısızlık durumları ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bütün bu sorunların temelinde yatan sebep incelendiğinde ise karşımıza yönetici veya personellerin kişisel farkındalıklarının zayıflığı, stresli bir çalışma ortamında duygularını sağlıklı bir şekilde ifade edememeleri ve olaylar karşısında objektifliklerini yitirdikleri, empati kurmaya çalışmadıkları açıkça görülmektedir. Diğer bir ifade ile, işletmelerde personel ve yöneticinin başarı sınırlarını düşürmelerindeki en önemli faktörün duygusal zekânın kavranmasından kaynaklı olduğu gözlemlenmektedir (Perek, 2002).

İşletmelerde çalışanların performanslarını etkileyen en önemli sebeplerden biride bireyler arası iletişimin sağlamlığıdır. Duygusal zekâyı özümseyebilmiş personellerin bulunduğu işletmelerde, iletişimlerin sağlıklı olmasından da faydalanarak başarı artmakta ve kurum içerisinde güzel gelişmeler görülmektedir (Weisinger, 1998). İletişim ve grup çalışması yeteneğine sahip personel ve yöneticilere sahip bir işletmenin başarı yüzdesinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu yeteneğe sahip olabilmekte duygusal zekânın kavranmasından geçmektedir (Ural, 2001). Kısacası duygusal zekâ işletmelerde kuvvetli iletişim kurmak, işbirliği içerisinde olabilmek, grup çalışmalarını sağlıklı yürütebilmek açısından oldukça önem kazanmaktadır.

2.6. Duygusal Zekânın Ölçülmesi

Duygusal zekâ ölçümleri sosyal sermayenin oluşturulmasında önemli bir ölçüt olarak kabul edilmektedir. Duygusal zekânın insan kaynakları açısından etkilerini ve elde edilen sonuçlarını daha iyi kavrayabilmek adına duygusal zekâ ölçümünü yapmak gerekmektedir.

Duygusal zekâ ölçeğinde, bilişsel zekâ yanında duygusal zekânın da ölçülebilirliği görülmektedir. Günümüzde kullanılan belli başlı ölçeklere aşağıda verilmektedir.

2.6.1. Mayer ve Salovey'in Duygusal Zekâ Modeli Ölçümü (MEİS-MSCEIT)

Bu model Mayor, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)'den önce ilk Multifactor Emotional İntelligence Test (MEIS) ile ölçülmüş, ilerleyen zamanda ise MSCEIT'in güvenilirliği daha yüksek ve aynı zamanda daha kısa olduğu için, MEIS yerini MSCEIT'e bırakmıştır. MSCEIT yoluyla, içinde bireyin duygularını idrak etme, kullanma, yönetme ve anlamının olduğu 141 tane sorunun cevaplarının değerlendirilmesine çalışılmaktadır (Brackett, Warner ve Bosco, 2015).

- *İdrak etme*: bu durumda bireylerin resimlerdeki, insan yüzlerindeki, seslerdeki ve de kültürel nesnelereki duyguları bulup ne derece analiz edebildiğini ölçmeye çalışılmaktadır. Ayrıca bireyin kendisine ait duygularının ne kadar farkında olduğu da durumda ölçülmektedir (Salovey ve Grewal, 2005).
- *Kullanma*: bu durumda bireylerin problemleri çözme ve düşünme gibi zihinsel etkinliklerin yapılmasına yardımcı olabilmek adına duygularını hangi ölçüde kullandıkları belirlenmeye çalışılmaktadır (Salovey ve Grewal, 2005).
- *Yönetme*: bu durum duygularımızı ve diğer insanların duygularını hangi ölçüde kontrol edebildiğimizi belirlemeye çalışılmaktadır (Mayer vd. 2004).
- *Anlama*: bu aşamada bireylerin duyguları çözümleyebilmelerini hangi durumlarda, hangi sıklıkta, nasıl ortaya çıktıklarını bunların olası sonuçlarını kavrayabilmelerini ölçmeye çalışılmaktadır (Salovey ve Grewal, 2005).

Mayer ve Salovey' in duygusal zekâ ile ilgili araştırma ve çıkarımları duygusal zekâ konusunda önemli yer tutması dışında, yakın zamanda yapmış oldukları incelemeler de değerli bir referans haline gelmiştir. Mayer ve Salovey duygusal zekânın dışında kişilik ve motivasyon gibi önem teşkil eden diğer konular hakkında da araştırmalar yapmışlardır (Mayer ve Salovey, 1997).

Multifactor Emotional Intelligence Test (MEIS) yöntemi ile ilk ölçümü yapılan bu boyut sonrasında yerini kendisinden daha kısa zamanda tamamlanabilen ve güvenilirliği daha yüksek olan Mayor, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)'e devretmektedir. MSCEIT yöntemi 141 sorudan oluşmakta ve

bireyin duyguları anlamlandırılarak ve yönetilmektedir (Brackett, Warner ve Bosco, 2005).

Mayer ve Salovey duygusal zekâyı yetenek bakımından da ele almış ve duygusal zekâ ölçeği oluşturmuşlardır. Mayer ve Salovey duygusal zekâ ile ilgili ilk çalışmalarında oluşturdukları ölçeği olan MEIS (The Multifactor Emotional Intelligence Scale-Çok Yönlü Duygusal Zekâ Ölçeği), 12 yetenek testinden meydana gelmektedir. Bu ölçek daha sonra kullanılmak üzere revize edilerek geliştirilmiş ve yeni şekli MSCEIT olarak adlandırılmaktadır (Mayer ve Salovey, 1997).

Mayer ve Salovey Caruso' nun 1999 yılında geliştirdikleri, aynı zamanda isimlerinin ilk harflerinden oluşan MSCIT (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) kapsamlı bir duygusal zekâ ölçeğidir. MSCIT Mayer, Salovey ve Caruso'nun ilk ölçeği olan MEIS'e göre daha detaylıdır ve günümüzde sanayilerde kullanılmaktadır. Duygusal zekâyı detaylı bir şekilde inceleyen bu ölçeğin güvenilirliği oldukça yüksek olduğunu gözlemleyebilmektedir. Ölçekte duygusal zekânın 4 özelliği ele alınmaktadır. Bu boyutlar 141 kategori halinde ele alınmakta ve zekâ testleri örnek alınarak hazırlanan bu ölçekte kategorilerden elde edilen toplam puan, kişinin duygusal zekâ seviyesini nitelemektedir (Mayer, Salovey ve Caruso, 1999).

- Duyguları Algılama
- Duyguları Özümseme
- Duyguları Anlama
- Duyguları Yönetme

2.6.2. Bar-On Duygusal Zekâ Modeli Ölçümü (EQ-İ)

Bar-On'un oluşturduğu tezde ilk olarak değinilen EQ-İ modeli, devam eden çalışmalardan sonra 1992 senesinde "The Development of a Concept and Test of Psychological Well-Being" adı ile yayınlanan metinde kısaca bahsedilmektedir (Goleman, 2006).

Bar-On' a göre duygusal zekâ, kişilerin çevre baskısı ve istekleri ile savaşında başarılarını etki altında bırakan yeteneklerinin ve becerilerinin sıralamaktadır (Bar-On, 1995).

Bar-On duygusal zekâyı incelerken daha çok gerçek yaşamdaki ve performans üzerindeki etkileri üzerinde durmaktadır. Bu nedenle Bar-On'un oluşturmuş olduğu bu ölçeğin insan kaynaklarında kullanılabilir durumda olduğu kabul edilmektedir.

Bar-On' un geliştirmiş olduğu bu ölçek genel anlamda “neden kimi kişiler diğerlerine nazaran daha fazla başarı sahibidir?” soruna yanıt aramaktadır. Oluşturulan bu ölçek zekâ ölçümü konusunda ilk arasında iken, psikolojik ölçüm kaynaklarında kullanılan ilk zekâ ölçüm sistemi olarak kabul edilmektedir. Kişisel iletişim, kişilerarası iletişim, uyum, ruh hali ve stres yönetimi olmak üzere 5 alan ve 15 kategoriden oluşmaktadır. Bar-On' un oluşturduğu bu ölçek (EQ-İ) performanslara öncülük etmekte ve aday toplanması, seçimler ve eğitim gibi alanlarda kullanılmaktadır (Bar-On, 1997).

2.6.3. Goleman'ın Duygusal Zekâ Modelinin Ölçümü (ECI)

Goleman yeteneklerin değerlendirilebilmesi için “Duygusal Zekâ Yetenek Envanteri” yöntemini geliştirmiştir. Goleman tarafından oluşturulan bu yöntemde yetenek değerlendirilmesi amacıyla hazırlanan ilk form, 1991 yılında Boyatzis tarafından hazırlanmış “Kendini Değerlendirme Anketi” formunun kapsamı dışında bilişsel olmayan faktörlerinde içini almaktadır (Goleman, 2006). ECI'nın şu anki halinde ilk zamanlardaki versiyonunun %40'lık kısmına yer verilmektedir. Bu yöntem 1998 senesinin Aralık ayında oluşturulmuştur. 1999 yılında ise Goleman, Boyatzis, Patricia Marshall, Ron Garonzik, Signe Spancer ve Ruth Jacobs tarafından son haline getirilmektedir (Boyatzis, 1999).

ECI'nın ilk versiyonu ilk olarak farklı kurumlarda çalışan satış personelleri ve yöneticiler ile farklı bölümlerde okumakta olan öğrencileri içine alan 600 kişi üzerinde uygulanmaktadır. Sonrasında profesyonel alanlarda görev alan 4000 işçi ve yöneticilerden 360 derece değerlendirmesi uygulanarak Fabio Sala, Goleman ve Boyatzis tarafından ECI-2 şeklinde yenilenmektedir. Bunun dışında ECI-U (ECI-University) formu da üniversite öğrencileri düşünülerek oluşturulmaktadır. ECI-2 dört ana bölüm ve totalde 72 madde barındırmaktadır. Ana bölümler (Batista, 2009);

a) Özbilinç

- b) Kendini Kontrol Etme
- c) Sosyal Farkındalık
- d) İlişki Yönetimi'dir (Boyatzis, 2009).

2.6.4. Cooper-Sawaf'ın Duygusal Zekâ Modelinin Ölçümü

Cooper ve Sawaf, kişinin ilgilendiği işinde ve hayatında duygusal zekâsı üzerinde kafa yorması ve onun gelişimini sağlamaya başlaması adına bir çalışma planı planlamaktadır. Bahsi geçen uygulama “Dört Köşe Taşlı Model” ismiyle literatürde yer almaktadır (Sirem, 2009).

“EQ Haritası (EQ-Map)” daha önce bahsetmiş olduğumuz dört köşe taşlı yöntemin değerlendirilebilmesi için meydana getirilmektedir. EQ-Map testi üç kısımdan meydana gelmektedir. Cooper-Sawaf Modelinde EQ; organizasyon ortamında inceleme konusu yapılarak; Duygusal Okur-Yazarlık, Duygusal Zindelik, Duygusal Derinlik ve Duygusal Simya kavramlarıyla liderlikle ilişkilendirilmiş beş boyutla açıklanmıştır. Bu modelin temelinde, kişinin kendideğerlerini ortaya çıkarabilmesi, başkalarının güçlü taraflarını anlaması ve değerlendirebilmesi, baskı altında verimliliğini artırabilmesi ve farklı görüşlerden üstün bir güç sağlayabilmesi bulunmaktadır (Cooper ve Sawaf, 2009).

2.6.5. Schutte Duygusal Zekâ Ölçüm Modeli

Schutte duygusal zekâ ölçüm modeli Schutte vd. tarafından 1998 yılında geliştirilmiş ölçek tarafından gerçekleştirilmektedir. Ölçek ilk tasarlandığında 33 maddeden oluşmuştur (Schutte vd. 1998). Daha sonra Austin vd. tarafından 2004 yılında güncellenen bu ölçek, son haliyle 41 maddeye çıkarılmıştır. Bu çerçevede yapılan güncelleme ile 1998 yılında ortaya konan ölçeğin bazı maddeleri ters soru olacak şekilde düzenlenmiş ve bir takım yeni sorular eklenmiştir (Austin, 2004).

Ölçek 3 ana faktör ile ortaya konmaktadır. Bunlar; İyimserlik/Ruh Halinin Düzenlenmesi, Duyguların Kullanımı ve Duyguların Değerlendirilmesi'dir. Schutte'nin duygusal zeka modeli ölçeğinde, İyimserlik; bireylerin psikolojik durumlarının iyi olma durumlarında gösterdikleri tepkiler, pozitif durumlarda gösterdikleri reaksiyonlardır. Duyguların Değerlendirilmesi; içerisinde bulunan ruhsal durumun değerlendirilerek hareket edilmesi, gerçekleştirilen eylemlerin duygu

çerçevesinde değerlendirilmesidir. Duyguların Kullanımı; dikkatli odaklayabilme, mantıklı düşünebilme ve doğru iletişim için duygu üretme, kullanma ve hissetmeyle ilgili durumları ölçmektedir (Tatar vd., 2011).

Toplam 41 maddeden oluşan Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçeye uyarlanması Tatar, Tok ve Saltukoğlu tarafından yapılmıştır. Ölçek beşli Likert dereceleme ile “Kesinlikle Katılmıyorum” en solda 1 puan ile “Kesinlikle Katılıyorum” en sağda 5 puan arasında değerlendirilmektedir (Tatar vd., 2011).

2.7. Duygusal Zekâ ve Kişilik Tiplerine İlişkin Yapılan Araştırmalar

Aslan ve Özata (2006). “Sağlık Yöneticilerinde Duygusal Zekâ Boyutlarının Cooper Sawaf Haritasıyla Araştırılması” başlıklı araştırmasında hastane çalışanlarının duygusal zekâ (EQ) boyutları, Cooper-Sawaf haritasına göre araştırılmaya çalışılmıştır. Çalışma akabinde, demografik değişkenler bakımından hastane yöneticilerinin EQ boyutları arasında farklılıklar ortaya konmuştur. Öte yandan hastane yöneticilerinin diğer kişilerle iletişim problemlerinin varlığı dikkat çekmiştir; başkaca insanların duygularının büyük oranda fakat kendi duygularının daha aşağı seviye farkında oldukları bulgusu edinilmiştir (Aslan ve Özata, 2006).

Premuzic ve Furnham’ın (2008) çalışmasında üniversite öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Duygusal Zekâ Özelliği ve mutluluk arasındaki ilişki incelenmiştir. Önceki çalışmalarla paralel olarak, Beş faktörden dört tanesi – istikrarlılık, vicdanlılık, katılımcılık ve dışadönüklük (dışa dönükler sosyal bireyler olup yapıcı espri kullanma olasılığı yüksektir) mutluluk ve duygusal zekâyla ilişkilidir ve tek varyansın %18 ini açıklamaktadır. Mutluluk ve büyük beşli arasında paylaşılan varyansın büyük miktarı duygusal zekâyla açıklanmaktadır. Beş Faktör kişilik özelliğinin tipik duygusallık boyutları (dışadönüklük, duygusal istikrar veya nevrotiklik duygusal Zekâ içeriğinin görülebileceği açık net alanları oluşturmaktadır. Beş faktörün tipik sosyal alanı (katılımcılık) duygusal Zekânın kavramsal görüş açısını içermektedir (Premuzic ve Furnham, 2008).

Sudak ve Zehir (2013) “Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma” başlıklı araştırmasında değişkenler içinde

bağlantıları saptamak amacıyla ortaya koyulan korelasyon analizi sonucuna göre kişilik tipinin boyutlarından biri olarak görülen dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve deneyime açıklık ile duygusal zekanın alt boyutlarından; kendi duygularının farkındalığı, başkalarının duygularının farkındalığı, duygu kullanımı ve duygu düzenlemesi ve iş tatmini değişkenleri arasındaki ilişkiler yüksek oranda anlamlı çıkmıştır. Örgütlerin operasyonel verimliliği ve stratejik hedeflerini hayata geçirmesi açısından lojistik katkı sağlamakla beraber, bahsi geçen etkinliklere de fonksiyonel bir ivme kazandıran bilgi, iyi yönetilmelidir. Ancak Bar-On EQ-i ile elde duygusal zeka skorlarının 5 ana kişilik özelliğinden dışadönüklük, sorumluluk, duygusal denge ve deneyime açıklıkla bağlantısı ortaya konmuştur (Sudak ve Zehir, 2013).

Gönül (2013) “Örgütsel Çatışma Çözme Yöntemleri: A-Tipi Kişilik, Kontrol Odağı Ve Özgeci Davranış” başlıklı araştırmasında A-tipi kişilik alt boyutlarından bazılarının bütünleştirme, hükmetme ve kaçınma; kontrol odağının hükmetme ve kaçınma; özgecilik alt boyutlarından bazılarının ise bütünleştirme, ödün verme, hükmetme ve uzlaşma yöntemleri için yordayıcı olduğu saptanmıştır. Bunlara ek olarak, örgütsel çatışma çözme yöntemlerinin yas, gelir düzeyi, toplam iş deneyimi gibi bazı demografik değişkenlerle bir ilişki içerisinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan araştırmada, A-tipi kişilik ve özgeci davranışın cinsiyet bakımından farklılaştığı saptanmıştır. Son olarak, özgecilik düzeyi yüksek olan katılımcıların bazı örgütsel çatışma çözme yöntemleri açısından, özgecilik düzeyi orta ve düşük olan katılımcılarla karşılaştırıldığında farklılık gösterdiği saptanmıştır (Gönül, 2013).

Özer (2013), “Psikolojik Danışmanların Yardım Etme Stillерinin A Tipi Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zekâları İle Yordanabilirliği” konulu çalışmasında psikolojik danışmanların A tipi kişilik özellikleri ve A tipi kişilik özelliklerinin alt boyutlarından iş saptantısı ile yardım etme stillerinden diyalektik, hız saptantısı ile somut durumsal stil ve zaman saptantısı ile duygusal-devinimsel stil arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, duygusal-devinimsel stil ile duygusal zekâ, duygusal zekânın alt boyutlarından duyguların farkında olma, duyguları yönetme, kendini motive etme, ilişkileri kontrol etme, soyut stil ile duygusal zekâ, duygusal zekânın alt boyutlarından duyguların farkında olma, kendini motive etme ve ilişkileri kontrol etme, somut durumsal stil ile duygusal zekânın alt

boyutlarından duyguların farkında olma arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Özer, 2013).

Yalçın, Şeker ve Bayram (2014). “Yöneticilerin Kişilik Özellikleri Ve Duygusal Zekâları İle Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanımları Arasındaki Etkileşimin Tespitine Yönelik Bir Araştırma” konulu çalışmasında sadece bilişsel zekânın yetmediği, duyguların da devreye girmesi gerektiği, ikna sanatının önemi anlaşılmaktadır. 2008-2012 yılları arasında Kayseri’de ilk beşyüze giren büyük işletmelerin yöneticileri kapsayan bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Kişilik özelliklerinin yönetim bilişim sistemleri kullanımı üzerine etkisi regresyon modeli ile ortaya konulmuştur. Yönetim bilişim sistemleri ile kişilik özellikleri arasında ve duygusal zekâ arasında ise pozitif ve çift yönlü, anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Yalçın, Şeker ve Bayram, 2014).

3. ÖRGÜT YÖNETİMİNDE A TİPİ KİŞİLİK VE DUYGUSAL ZEKA ARASINDAKİ İLİŞKİ: DEPARTMAN YÖNETİCİLERİ ÜZERİNE BİR İNCELEME

3.1. Araştırma Amaç ve Önemi

Bu çalışmada A tipi kişilik özelliklerinden işe verilen önem, sosyal etkinliklerden uzaklaşma, hıza verilen önem, zamanlamaya verilen önem özelliklerinin duygusal zeka boyutlarından iyimserlik, duygu değerlendirme ve duyguların kullanımı ile ilişkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Alan yazın taramasında, A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zekâya yönelik çalışmalarda konuların ayrı ayrı incelendiği görülmektedir. Çalışmada bu kavramlar birlikte değerlendirildiğinden ve ilişki incelendiğinden, bu anlamda çalışmanın literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir. Ayrıca hem üretim hem de hizmet sektörü yöneticilerinin departmanlara göre bu iki kavram açısından karşılaştırılması da önemli görülmektedir.

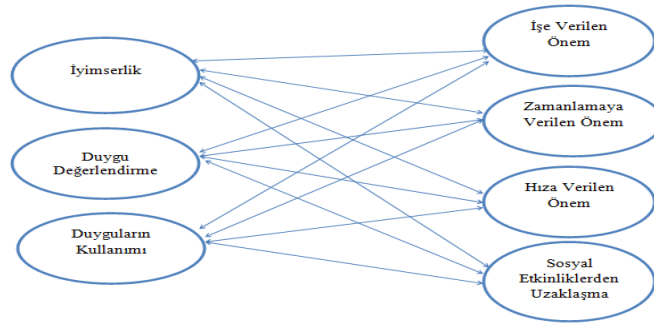
3.2. Araştırma Kapsam ve Kısıtları

İstanbul'daki üretim ve hizmet olmak üzere iki ayrı sektörde yürütülen araştırmanın kapsamını 8 seramik, 6 hastane işletmesinin yöneticileri oluşturmaktadır. Seramik işletmelerinden 105 yönetici, hastane işletmelerinden ise, 100 yönetici araştırmaya dahil edilmiştir. Her iki sektör için depazarlama (satış), muhasebe (finans), insan kaynakları, bilgi işlem, kalite kontrol, ar-ge, teknik birim, satınalma olmak üzere sekizer departmandan farklı sayıda katılımcı yönetici araştırmada yer almıştır.

Uygulamanın gerçekleştirilmesi istenen kurumlardan iş yoğunluğu, zaman sıkıntısı, şirket politikası nedeniyle anket uygulanmasının gerçekleştirilememesi, kurumların isimlerinin açıklanmaması istekleri araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. Ayrıca uygulanma sürecinde zamanın sınırlı olması da araştırmanın bir diğer kısıtıdır.

3.3. Araştırma Varsayımları

Yürütülen her araştırmada da olduğu gibi bu araştırma uygulaması da belli varsayımlar dahilinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin araştırma amaç ve kavramları açısından konuyu iyi temsil edecek ve uygun nitelikte oldukları, katılımcıların ankette yer alan ifadeleri doğru ve anlaşılır olarak anlayıp, algılayıp yanıtladıkları ve cevaplayabilecek düzeyde eğitim düzeyine sahip oldukları, formda yer alan sorulara samimiyetle cevap verdikleri kabul edilmiştir.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

3.4. Evren ve Örneklem

Araştırma İstanbul ilindeki biri üretim biri hizmet sektörü olmak üzere sekiz seramik ve altı hastane işletmesi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenini İstanbul'da üretim ve hizmet sektörlerinden Seramik ve Hastane kurumlarında çalışan yöneticiler oluşturmaktadır. Evrende yer alan her katılımcıya ulaşmak mümkün olmadığından ulaşılmaması muhtemel olan ve ulaşılabilecek katılımcılara ulaşmada kolaylık sağlayan kolayda örnekleme yoluyla 8 seramik işletmesinden 105, 6 hastane işletmesinden 100 yöneticiye ulaşılmıştır. Her iki sektör için de çalışmaya katılan yöneticiler farklı departmanlarda, farklı görev pozisyonlarında (müdür, müdür yardımcısı) yer alan yöneticilerdir. Bu örnekleme metodunun tercih edilme nedeni ulaşılmaması muhtemel tüm katılımcıları çalışmaya dahil edilmesi açısından sağladığı kolaylıktır.

3.5. Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan ölçeklerden A Tipi Kişilik Özellikleri ölçeği Batıgün ve Şahin (2006) tarafından A tipi davranışların ölçülmesi amacıyla geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Toplamda 25 ifadeden oluşan ölçek 5'li Likert tipi ölçek niteliğinde olup 1=Hiçbir zaman 2=Nadiren 3=Bazen 4=Sık sık 5=Her zaman şeklinde derecelendirilmekte ve puanlandırılmaktadır. Puanlamada yüksek puan alınması A tipi kişilikleri özelliklerinin yoğunluğunu göstermektedir. Ölçekte ters kodlamalı ifade yer almamaktadır. Dört boyuttan oluşan ölçekte işe verilen önem, sosyal etkinliklerden uzaklaşma, hıza verilen önem ve zamanlamaya verilen önem olmak üzere boyutlar yer almaktadır. Söz konusu bu boyutlardan **işe verilen önem** 12 ifade (2, 5, 6, 7, 8, 10, 16, 20, 21, 23, 24 ve 25 ifadeleri), **sosyal etkinliklerden uzaklaşma** 4 ifadeden (9, 11, 12, 13 ifadeleri), **hıza verilen önem** 6 ifadeden (1, 3, 14, 17, 18 ve 19 ifadeleri) ve **zamanlamaya verilen önem** ise 3 ifadeden (4, 15, 22) oluşmaktadır.

Schutte tarafından geliştirilen ve Türkçeye uyarlaması ve geçerlilik ile güvenilirlik analizleri Tatar ve arkadaşları(2011) tarafından yapılan duygusal zeka ölçeği ise 3 boyut ve 41 ifadeden oluşmaktadır. **İyimselik** boyutu toplamda 21 ifadeden (21, 25, 37, 18, 38, 30, 27, 29, 19, 33, 31, 7, 36, 9, 2, 11, 16, 5, 15, 1, 32), **duyguların değerlendirilmesi** boyutu 13 ifadeden (22, 40, 6, 17, 39, 35, 8, 24, 26, 3, 41, 28, 12) oluşurken son boyut olan **duyguların kullanımı** ise 7 ifadeden (34, 13, 14, 10, 4, 20, 23) oluşturulmuştur.

3.6. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Seçilen her on dört kurumda çalışanlara anket uygulanması için işlerini aksatmayacak şekilde kurumlarından izin alınıp işyerlerine bizzat gidilerek yüz yüze anket süreci gerçekleştirilmiştir. Anket dağıtılmadan önce çalışanlara gerekli açıklamaların hepsi yapılmış ve sorulan sorulara yerinde cevap verilmiştir. Kurum çalışanlarına dağıtılan anket formlarının ortalama yedi dakika içinde toplanması sağlanmıştır. Anket formlarının doldurulmasında gönüllülük esas alınmıştır.

Oluşturulan anket formu, ilk sayfasında ön bilgilendirme yazısıyla başlayıp üç bölümden oluşturulmuştur. İlk bölümde sekiz sorudan oluşan demografik ifadeleri

içeren kısım yer alırken, ikinci bölümde A tipi kişilik özellikleri ölçek ifadeleri ve son bölümde ise duygusal zeka ölçeği ifadeleri yer almıştır. Anketteki tüm ifadelerin yanıtlanma süresi yaklaşık beş-yedi dakika sürmektedir.

3.7. Elde Edilen Verilerin Analizi

Toplanan verilerin analizinde SPSS 21 istatistik paket programı kullanılmıştır. Çalışma amacına uygun olarak da gerekli analizler uygulanmıştır.

Demografik ifadelerin analizinde katılımcıların tanımlanması ve tanımlayıcı bulgulara erişim için frekans analizleri, ölçeklerin faktör yapılarının belirlenmesi için faktör analizi, ölçek güvenilirliklerinin hesaplanması için Cronbach Alpha güvenilirlik değerleri, normal dağılımın sağlanıp sağlanmadığının incelenmesi için Kolmogorov Smirnov ve Shapiro Wilk testleri, A tipi kişilik özellikleri ile duygusal zeka boyutları arasındaki ilişkinin incelenmesi için korelasyon analizi ve seramik ile hastane olmak üzere her iki sektör çalışanları için A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları düzeyleri için farklılığın olup olmadığına ilişkin yapılan fark testlerinde ise bağımsız örneklem t testi ve Anova (F) testine yer verilmiştir.

Veri analizinde normal dağılıma bakılmasının nedeni bazı analizlere yer vermeden önce normalliğin sağlanması varsayımının gerekliliğidir. Korelasyon analizinde ise normalliğin sağlanmasında Pearson korelasyon analizi, normalliğin sağlanamaması durumunda Spearman korelasyon analizi ve farklılık testlerinde de normalliğin sağlanması durumunda t ve Anova testlerine bakılırken, normalliğin sağlanmaması durumunda da t testi yerine Mann Whitney U testi ve Anova testi yerine ise Kruskal Wallis testi uygulanmaktadır. Aynı zamanda analizlerin uygulanmasına başlamadan önce, analiz sonuçlarında sapmaya neden olmamak ve daha sağlıklı sonuçlar elde edebilmek için toplanan verilerde uç değerler olup olmadığına bakılmaktadır. Yapılan analizlerde uç değerlere rastlanmamış ve 205 katılımcı verileriyle çalışma analizine devam edilmiştir.

3.8. Araştırma Hipotezleri

Araştırma amacından hareketle her iki sektörde faaliyet gösteren 8 seramik, 6 hastane işletmesi departmanyöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ile duygusal zeka

boyutları arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

H_{1a}:Seramik sektörü pazarlama(satış) departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{1b}:Hastane sektörü pazarlama(satış) departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{2a}:Seramik sektörü muhasebe(finans) departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{2b}:Hastane sektörü muhasebe(finans) departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{3a}:Seramik sektörü insan kaynakları departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{3b}:Hastane sektörü insan kaynakları departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{4a}:Seramik sektörü bilgi işlem departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{4b}:Hastane sektörü bilgi işlem departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{5a}:Seramik sektörü kalite kontrol departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{5b}:Hastane sektörü kalite kontrol departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{6a}:Seramik sektörü Ar-Ge departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{6b}:Hastane sektörü Ar-Ge departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{7a}:Seramik sektörü teknik birim departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{7b}:Hastane sektörü teknik birim departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{8a}:Seramik sektörü satın alma departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

H_{8b}:Hastane sektörü satın alma departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında ilişki vardır.

3.9. Demografik Bulgular

Çalışmada hem seramik hem de hastane işletmeleriyle ilgilenildiğinden ve karşılaştırma yapılması nedeniyle örneklem demografik bulguları seramik ve hastane katılımcıları için birlikte değerlendirilmiştir.

Tablo 4.Katılımcı Departman Yöneticilerinin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

		Sayı	Yüzde
Seramik	Kadın	41	39,0
	Erkek	64	61,0
	Toplam	105	100,0
Hastane	Kadın	61	61,0
	Erkek	39	39,0
	Toplam	100	100,0

Hem seramik hem de hastane işletmeleri için de katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımlarına bakıldığında seramik işletmeleri katılımcılarında erkek katılımcıların yarıdan fazla ve çoğunlukta olduğu, hastane katılımcılarında ise kadın katılımcıların yarıdan fazla ve çoğunlukta oldukları görülmektedir.

Tablo 5.Katılımcı Departman Yöneticilerinin Yaşlarına Göre Dağılımı

		Sayı	Yüzde
Seramik	25-34 arası	40	38,1
	35-44 arası	46	43,8
	45-54 arası	16	15,2
	55 ve üzeri	3	2,9
	Toplam	105	100,0
Hastane	25-34 arası	59	59,0
	35-44 arası	30	30,0
	45-54 arası	10	10,0
	55 ve üzeri	1	1,0
	Toplam	100	100,0

Katılımcılar yaşlarına göre değerlendirildiğinde seramik işletmeleri katılımcılarında, %43,8 oranla yarıya yakınının 35-44 yaş arası katılımcılar yer alırken, bunu %36,2 oranla 25-34 yaş arası katılımcılar oluşturmuştur. 18-24 ve 55 ve üzeri yaşa sahip katılımcı sayısı ise çok az oranda yer almıştır. Dolayısıyla

seramik işletmeleri katılımcıları için büyük çoğunluğun 25-44 yaş arası katılımcılardan oluştuğu söylenebilir. Hastane işletmeleri katılımcılarına bakıldığında seramik işletmeleri katılımcılarında olduğu gibi büyük çoğunluğun 25-44 yaş arası katılımcılardan oluştuğu gözlenirken, farklı olarak çoğunluğun bu sefer 25-34 yaş arası katılımcıların %53 oranla örnekleme yer aldığı görülmüştür. Diğer katılımcıların oranı yine çok düşük seviye de gözlenmiştir.

Tablo 6.Katılımcı Departman Yöneticilerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

		Sayı	Yüzde
Seramik	Lise	29	27,6
	Ön Lisans	22	21,0
	Lisans	48	45,7
	Yüksek Lisans	6	5,7
	Toplam	105	100,0
Hastane	Lise	30	30,0
	Ön Lisans	21	21,0
	Lisans	41	41,0
	Yüksek Lisans	6	6,0
	Doktora	2	2,0
	Toplam	100	100,0

Eğitim durumlarına göre katılımcıların değerlendirildiği Tablo 6 incelendiğinde hem seramik hem de hastane işletmeleri için lisans mezunu katılımcıların yarıya yakın oranla yer aldığı, bunu lise ve ön lisans mezunu katılımcıların takip ettiği gözlenmiştir.

Tablo 7.Katılımcı Departman Yöneticilerinin Çalışılan Departmanlarına Göre Dağılımı

		Sayı	Yüzde
Seramik	Pazarlama (Satış)	23	21,9
	Muhasebe(Finans)	18	17,1
	İnsan Kaynakları	16	15,2
	Bilgi İşlem	10	9,5
	Kalite Kontrol	10	9,5
	Ar-Ge	7	6,7
	Teknik Birim	9	8,6
	Satın Alma	12	11,4
	Toplam	105	100,0
Hastane	Pazarlama (Satış)	5	5,0
	Muhasebe(Finans)	23	23,0
	İnsan Kaynakları	15	15,0
	Bilgi İşlem	11	11,0
	Kalite Kontrol	12	12,0
	Ar-Ge	9	9,0
	Teknik Birim	12	12,0
	Satın Alma	13	13,0
	Toplam	100	100,0

Katılımcılar çalışmakta oldukları departmanlara göre değerlendirildiğinde seramik işletmeleri katılımcılarında %21,9 oranla pazarlama (satış) departmanı çalışanları, %17,1 oranla muhasebe (finans) çalışanları, %15,2 oranla insan kaynakları ve %11,4 oranla da satın alma departmanı çalışanları oluştururken, diğer oranlar %10'a yakın oranlarla kalan departmanlar arasında paylaşılmıştır. Hastane işletmeleri katılımcıları departmanlarına bakıldığında çoğunluk olarak %23 oranla muhasebe(finans) çalışanları, %15 insan kaynakları, %13 satın alma, %12 kalite kontrol ve teknik birim çalışanları ile %11 oranında bilgi işlem departmanları çalışanları belirtilen oranlarla örnekleme yer alırken diğer departman katılımcıları ise %10'un altında oranlarla çalışmada yer almıştır.

Tablo8.Katılımcı Departman Yöneticilerinin Belirtilen Pozisyonda Çalışma Süresine Göre Dağılımı

		Sayı	Yüzde
Seramik	1-5 yıl	50	47,6
	6-10 yıl	36	34,3
	11-15 yıl	17	16,2
	21 ve üzeri	2	1,9
	Toplam	105	100,0
Hastane	1-5 yıl	47	47,0
	6-10 yıl	34	34,0
	11-15 yıl	17	17,0
	21 ve üzeri	2	2,0
	Toplam	100	100,0

Katılımcıların belirttikleri pozisyonda çalışma süreleri incelendiğinde seramik işletmeleri katılımcılarında 1-5 yıl arası katılımcıların %47,3, 6-10 yıl arası çalışan katılımcıların ise %34,3 oranında yer aldığı ve örneklemin büyük çoğunluğunu oluşturdukları görülmektedir. Hastane işletmeleri katılımcılarına bakıldığında ise seramik işletmeleri katılımcılarında olduğu gibi %47 oranla 1-5 yıl arası süredir belirttikleri pozisyonda çalışmakta oldukları, %34 oranla da 6-10 yıl süredir bu pozisyonda çalışmakta oldukları ve yine 1-5 ve 6-10 yıl süredir çalışmakta olan katılımcıların örneklemin büyük çoğunluğunu oluşturduğu görülmektedir.

Tablo9. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Kurumda Çalıştığı Süreye Göre Dağılımı

		Sayı	Yüzde
Seramik	1-5 yıl	58	55,2
	6-10 yıl	26	24,8
	11-15 yıl	11	10,5
	16-20 yıl	8	7,6
	21 ve üzeri	2	1,9
	Toplam	105	100,0
Hastane	1-5 yıl	43	43,0
	6-10 yıl	32	32,0
	11-15 yıl	22	22,0
	16-20 yıl	2	2,0
	21 ve üzeri	1	1,0
	Toplam	100	100,0

Kurumda çalışma sürelerine göre katılımcıların değerlendirildiği Tablo 9 incelendiğinde seramik işletmeleri için katılımcı departman yöneticilerinin yarısından fazlasının %55,2 oranla 1-5 yıl arası süredir belirttikleri kurumda

çalıştıkları, sonrasında ise %24,8 oranla 6-10 yıl süreyle çalışanların yer aldığı görülmektedir. Dolayısıyla seramik işletmeleri için katılımcıların büyük çoğunluğunun 1-5 yıl ve 6-10 yıl süredir çalışmakta oldukları kurumda yer aldıkları görülmektedir. Hastane işletmeleri çalışanları için ise yine seramik işletmeleri katılımcılarında olduğu gibi öncelikle %43 oranla 1-5 yıl arası çalışanların örnekleme yer aldığı gözlenirken, 6-10 yıl arası çalışanlarında %32 oranla yer aldığı görülmektedir. Yine seramik işletmelerinde olduğu gibi örneklemin büyük çoğunluğunun 1-5 yıl ve 6-10 yıl süredir bu kurumda çalıştıklarını belirttikleri görülmüştür.

Tablo 10. Katılımcı Departman Yöneticilerinin Toplam İş Deneyimine Göre Dağılımı

		Sayı	Yüzde
Seramik	1-5 yıl	12	11,4
	6-10 yıl	25	23,8
	11-15 yıl	35	33,3
	16-20 yıl	15	14,3
	21 ve üzeri	18	17,1
	Toplam	105	100,0
Hastane	1-5 yıl	16	16,0
	6-10 yıl	30	30,0
	11-15 yıl	30	30,0
	16-20 yıl	7	7,0
	21 ve üzeri	17	17,0
	Toplam	100	100,0

Son demografik değişken toplam iş deneyimine göre katılımcılar değerlendirildiğinde seramik işletmeleri için %33,3 oranla 11-15 yıl süreyle iş deneyimine sahip katılımcı departman yöneticilerinin ilk sırada yer aldığı gözlenirken, sonrasında %23,8 oranla 6-10 yıl deneyime sahip katılımcıların, %17,1 oranla 21 yıl ve üzeri katılımcıların, 14,3 oranla 16-20 yıl deneyime sahip katılımcıların ve son olarak %11,4 oranla 1-5 yıl deneyime sahip katılımcıların yer aldığı görülmektedir. Seramik işletmeleri için örneklemin yarısından fazlasının 6-10 yıl ve 11-15 yıl toplam iş deneyimine sahip katılımcılardan oluştuğu görülmektedir.

Hastane işletmeleri katılımcıları değerlendirildiğinde ise 6-10 yıl ve 11-15 yıl deneyime sahip katılımcıların %30 oranlarla örnekleme yer aldıkları, sonrasında %17 oranla 21 yıl ve üzeri katılımcıların yer aldığı, %16 oranla 1-5 yıl deneyime

sahip katılımcıların ve daha az oranla %7 ile 16-20 yıl deneyime sahip katılımcıların yer aldığı belirlenmiştir. Dolayısıyla seramik işletmelerinde olduğu gibi 6-10 yıl ve 11-15 yıl deneyime sahip katılımcıların hastane örnekleme katılımcılarında da çoğunlukta oldukları görülmektedir.

3.10. Normallik Testi

Normalliğin belirlenmesinde Kolmogrov Smirnov ve Shapiro Wilks testleri yapılmaktadır. İstatistik anlamlılık değeri olan p değerinin 0,05'ten büyük çıkması normal dağılımın sağlandığını göstermektedir. Araştırma için yapılan A tipi kişilik özellikleri ölçeği ve duygusal zeka ölçeği boyutlarının Kolmogrov Smirnov ve Shapiro Wilk testleri p değerlerine bakıldığında tüm p değerlerinin 0,05'ten büyük çıkması her bir ölçek ve boyutları için normalliğin sağlandığının göstergesidir. Bunun sonucunda ise korelasyon analizi için Pearson korelasyon analizi, farklılık testlerinden t ve Anova testleri uygulanmasına karar verilmiştir. Ayrıca normal dağılımın kabul edilmesiyle regresyon analizi için gerekli varsayım da sağlanmıştır.

3.11. Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin faktör/boyut yapılarının ölçeklerin orijinal halleriyle elde edilip edilemediğinin belirlenmesi ve ilgili kavramların boyutlarının elde edilmesi amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi uygulanabilmesi için örneklemin yeterli olup olmadığının belirlenmesinde KMO testine yer verilirken, faktör analizinin bu örnekleme uygulanmasının doğru olup olmadığının belirlenmesinde Bartlett testine yer verilmektedir. KMO testindeki değerin 0,60'ın üzerinde elde edilmesi örneklem büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğunu gösterirken, Bartlett testi p değerinin 0,05'ten küçük çıkması faktör analizi uygulanabilirliğini göstermektedir. Araştırmada kullanılan A tipi kişilik özellikleri ölçeği ve duygusal zeka ölçeği faktör analizinde KMO ve Bartlett testleri için uygun istatistikler sağlanmış ve faktör analizi uygulanmıştır.

Faktör analizinde her bir ifadenin ölçeğin hangi boyutunda yer alacağını belirlenmesinde o ifadenin her bir boyuttaki faktör yükü belirleyici olmaktadır. Analize başlamadan önce ölçekteki faktör sayısının aynı şekilde sağlanabilmesi için ölçeğin orijinal halindeki boyut sayısı kısıt olarak konulabilmektedir.

Ölçekteki her bir ifade için elde edilen faktör yükünün 0,40'ın altında olması o ifadenin ilgili faktör boyutunda yer almadığını göstermekte ve analizden çıkarılmaktadır. Ayrıca bir ifadenin faktör analizinde ölçek boyutlarından iki faktör yapısında faktör yükleri arasındaki fark 0,10'dan az ise o ifadede de herhangi bir boyut altında gösterilememekte ve analizden çıkarılmaktadır. Yine faktör analizi sonucunda ifadenin Anti İmage istatistik değerinin de faktör yükünde olduğu gibi 0,40'ın altında elde edilmesi o ifadenin de analizden çıkarılması gerektiğini göstermektedir.

Yukarıda bahsedilen durumlar neticesinde uygulanan faktör analizinde A tipi kişilik özellikleri ölçeğinde 3 numaralı ifade anti image istatistik değerinin 0,40'ın altında çıkması, 1 numaralı ifadenin faktör yüklerinin her iki boyutta da aynı düzeyde elde edilmesi, 16, 21 ve 24 numaralı ifadelerin ise faktör yükleri arasındaki farkın 0,10'dan az çıkması nedeniyle analizden çıkarılmıştır. Duygusal zeka ölçeği faktör yapılarına bakıldığında ise 29 ve 33 numaralı ölçek ifadeleri faktör yüklerinin 0,10'dan az çıkması, 8 ve 4 numaralı ifadelerin ise faktör yüklerinin 0,40'tan az çıkması nedeniyle analizden çıkarılmıştır. Faktör analizine ölçeklerdeki bu ifadelerin çıkarılması sonucu kalan ifadelerle devam edilmiştir.

Faktör analizi sonucu elde edilen KMO ve Bartlett test sonuçları her bir ölçek için aşağıda tablolar halinde gösterilmiştir.

Tablo11.A Tipi Kişilik Özellikleri Ölçeği KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Test Değeri	,731	
Bartlett Testi	Ki Kare	799,862
	Ser. Der	153
	P	,000

A tipi kişilik ölçeği için yapılan faktör analizi KMO test sonucunun 0,70'in üzerinde çıkması faktör analizi uygulanabilmesi için örneklemin yeterli olduğunu, Bartlett testi p değerinin 0,05'ten küçük çıkması ise faktör analizinin uygulanmasının uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo12. Duygusal Zekâ Ölçeği KMO ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Test Değeri	,854	
Bartlett Testi	Ki Kare	2920,413
	Ser. Der	666
	P	,000

Duygusal zeka ölçeği için yapılan faktör analizi KMO test sonucunun 0,70'in üzerinde çıkması faktör analizi uygulanabilmesi için örneklemin yeterli olduğunu, Bartlett testi p değerinin 0,05'ten küçük çıkması ise faktör analizinin uygulanmasının uygun olduğunu göstermektedir.

3.12. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Ölçeklerin geçerliliğinin belirlenmesi için yapı geçerliliğine yer verilmiştir. Yapı geçerliliğinde ölçek ifadelerinin faktör analizi sonucu elde edilen faktör yüklerinin, iki faktör boyutu arasındaki yük değerinin 0,10'dan az çıkması ve o ifadenin analizden çıkarılmaması yapı geçerliliğinin sağlanmadığını göstermektedir. Yapılan faktör analizlerinde A tipi kişilik özellikleri ölçeğinde faktör yükleri 0,10'un altında olan ifadeler çıkarılıp devam edilen faktör analizinde böyle bir durumun devam etmemesi sonucunda ölçeğin yapı geçerliliğinin sağlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal zekâ ölçeğinde ise her bir faktör yapısı için de faktör yükleri farkı 0,10'dan az olan ifadelere rastlanılmaması da ölçeğin yapı geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

Ölçek güvenilirliklerinin belirlenmesi için ise Cronbach Alpha değerine yer verilmekte ve bu değer 0,70 ve üzeri elde edilmesi ölçeklerin ilgili örnekleme de güvenilirliğinin sağlandığını göstermektedir. Ölçek ifadelerinden birisinin silinmesi sonucu eğer Cronbach Alpha değeri 0,70'i yaklaşıyorsa ve geçiyorsa o ifade silinmekte ve güvenilirlik değeri yeniden hesaplanmaktadır. A tipi kişilik ölçeğinde 25 numaralı ifade silindiğinde Cronbach alpha değeri yükseldiği için analizden çıkarılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik testi Cronbach Alpha değerleri sonuçları aşağıda Tablo 13'te gösterilmiştir.

Tablo 13.Güvenilirlik Analizi Cronbach Alpha Değerleri

Ölçek Boyutu	İfade Sayısı	Cronbach Alpha
A Tipi Kişilik	19	
İşe Verilen Önem	8	0,83
Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	4	0,87
Hıza Verilen Önem	4	0,75
Zamanlamaya Verilen Önem	3	0,77
Duygusal Zekâ	37	
İyimserlik	19	0,89
Duygu Değerlendirme	12	0,79
Duyguların Kullanımı	6	0,73

Tablodaki sonuçlardan her bir faktör için Cronbach Alpha değerinin 0,70 ve üzeri elde edilmesi güvenilirliğin sağlandığını göstermektedir.

3.13. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi boyutlar arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla yapılmaktadır. İlişki katsayısı olarak ifade edilen değer boyutlar arasındaki ilişkinin kuvvetini ve yönünü göstermektedir. P istatistiksel anlamlılık düzeyinin 0,05'in altında olması koşuluyla ilişki katsayısının 0,20'nin altında elde edilmesi boyutlar arası çok zayıf düzeyde ilişkiyi, 0,20-0,40 arasında elde edilmesi zayıf düzeyde ilişkiyi, 0,40-0,60 arasında elde edilmesi orta düzeyde ilişkiyi, 0,60-0,80 arasında elde edilmesi kuvvetli bir ilişkiyi ve son olarak boyutlar arası ilişki katsayısının 0,80 den fazla olması boyutlar arası ilişkinin çok kuvvetli düzeyde olduğunu ifade etmektedir.

Elde edilen verilerin normal dağılıma uyması sonucunda Pearson korelasyon analizine yer verilmiş, sonuçlar aşağıda tablolarda gösterilmiştir.

3.13.1. Seramik Sektörü Departman Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

Çalışmanın amacından hareketle seramik sektörü örnekleminde yer alan farklı departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasındaki ilişkinin korelasyon analizi ile incelenmesinden elde edilen bulguları her bir departman için ayrı ayrı tablolar halinde aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 14.Seramik Sektörü Pazarlama (Satış) Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
Pazarlama (Satış)	İşe Verilen Önem	Pearson	,040	,240	,181
		Korelasyon P değeri	,856	,269	,409
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson	,079	-,144	-,040
		Korelasyon P değeri	,721	,511	,855
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson	-,151	,041	,021
		Korelasyon P değeri	,491	,853	,926
	Hıza Verilen Önem	Pearson	,560**	-,116	,485*
		Korelasyon P değeri	,005	,598	,019

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Tablo incelendiğinde seramik sektörü pazarlama (satış) yöneticilerinin hıza verilen önem kişilik özelliği ile duygusal zeka boyutlarından iyimserlik ve duyguların kullanımı boyutları arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. H_{1a} kısmen kabul edilmiştir.

Hıza verilen önem kişilik özelliği yüksek olan pazarlama(satış) departmanı yöneticilerinin iyimserlik ve duyguların kullanımı duygusal zekaları yüksek düzeydedir. Hıza verilen önem ve iyimserlik arasındaki ilişki hıza verilen önem ve duyguların kullanımı arasındaki ilişkiden daha kuvvetli olduğu görülmektedir.

Tablo 15. Seramik Sektörü Muhasebe (Finans) Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Muhasebe (Finans)</i>	İşe Verilen Önem	Pearson	-,309	,302	-,458
		Korelasyon			
		P değeri	,212	,223	,056
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson	-,083	,065	,528*
		Korelasyon			
		P değeri	,743	,798	,024
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson	,154	,094	-,628**
		Korelasyon			
		P değeri	,543	,712	,005
	Hıza Verilen Önem	Pearson	,276	-,237	-,204
		Korelasyon			
		P değeri	,268	,344	,417

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Seramik sektörü muhasebe(finans) yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları ilişkisini gösteren Tablo 15 incelendiğinde sosyal etkinliklerden uzaklaşma kişilik özelliğinin duyguların kullanımı ile orta düzeye ve pozitif yönde ilişkili olduğu, zamanlamaya verilen önem kişilik özelliğinin ise duyguların kullanımı ile kuvvetli düzeyde fakat negatif yönde ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. H_{2a} kısmen kabul edilmiştir.

Sosyal etkinliklerden uzaklaşma kişilik özelliği yüksek olan muhasebe(finans) departman yöneticilerinin duyguların kullanımı düzeyi daha yüksekken, zamanlamaya verilen kişilik özelliği yüksek olan yöneticilerin duyguların kullanımının düşük olduğu belirlenmiştir.

Tablo 16. Seramik Sektörü İnsan Kaynakları Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka		İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı	
<i>İnsan Kaynakları</i>	İşe Verilen Önem	Pearson	,326	,199	,357
		Korelasyon			
		P değeri	,217	,461	,174
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson	-,368	,344	,334
		Korelasyon			
		P değeri	,160	,192	,207
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson	,487	-,108	,275
		Korelasyon			
		P değeri	,056	,691	,303
	Hıza Verilen Önem	Pearson	,605*	-,098	,441
		Korelasyon			
		P değeri	,013	,718	,087

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

İnsan kaynakları departman yöneticilerinin hıza verilen önem kişilik özelliği ile iyimserlik duygusal zeka boyutu arasında kuvvetli düzeyde ve pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir. H_{3a} kısmen kabul edilmiştir.

Seramik sektörü insan kaynakları yöneticilerinin hıza verilen önem kişilik düzeyi yüksek oldukça, iyimserlik düzeylerinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 17. Seramik Sektörü Bilgi İşlem Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka		İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı	
<i>Bilgi İşlem</i>	İşe Verilen Önem	Pearson	-,028	,292	-,280
		Korelasyon			
		P değeri	,938	,412	,434
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson	,242	,068	-,220
		Korelasyon			
		P değeri	,501	,851	,542
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson	,280	-,480	,052
		Korelasyon			
		P değeri	,433	,160	,886
	Hıza Verilen Önem	Pearson	,529	-,612	,503
		Korelasyon			
		P değeri	,116	,060	,138

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Seramik sektörü bilgi işlem departman yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ile duygusal zeka boyutları arası ilişkiyi gösteren tablo incelendiğinde boyutların tümünde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. H_{4a} reddedilmiştir.

Tablo 18. Seramik Sektörü Kalite Kontrol Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
Kalite Kontrol	İşe Verilen Önem	Pearson Korelasyon	-,226	,102	,124
		P değeri	,530	,780	,733
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson Korelasyon	-,406	,281	,332
		P değeri	,245	,431	,349
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson Korelasyon	-,178	,060	,581
		P değeri	,623	,870	,078
	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon	-,003	-,036	,303
		P değeri	,993	,922	,395

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Tablo 18 incelendiğinde seramik sektörü departman yöneticilerinde kalite kontrol departmanı yöneticilerinde olduğu gibi A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. H_{5a} reddedilmiştir.

Tablo 19. Seramik Sektörü Ar-Ge Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Ar-Ge</i>	İşe Verilen Önem	Pearson Korelasyon	-,095	,133	,364
		P değeri	,840	,776	,422
Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma		Pearson Korelasyon	-,756*	,463	-,063
		P değeri	,049	,295	,894
Zamanlamaya Verilen Önem		Pearson Korelasyon	,508	-,320	,572
		P değeri	,244	,485	,179
Hıza Verilen Önem		Pearson Korelasyon	,421	-,586	-,430
		P değeri	,347	,167	,335

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Seramik sektörü Ar-Ge yöneticileri için korelasyon sonuçları incelendiğinde sosyal etkinliklerden uzaklaşma A tipi kişilik özelliği ile iyimserlik duygusal zeka boyutu arasında kuvvetli düzeyde ve negatif yönlü ilişki olduğu görülmektedir. H_{6a} kısmen kabul edilmiştir.

Sosyal etkinliklerden uzaklaşma A tipi kişilik özelliği yüksek olan Ar Ge yöneticilerinin daha az iyimserlik duygusal zekadavranışı sergilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 20. Seramik Sektörü Teknik Birim Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Teknik Birim</i>	İşe Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,616	-,042	,285
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson Korelasyon P değeri	,077	,915	,458
	Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,641	,559	-,325
	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,063	,118	,393
	Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,334	-,032	,043
	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,380	,935	,912
	Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,565	,114	,211
	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,113	,771	,585

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Seramik sektörü bilgi işlem ve kalite kontrol departmanı yöneticileri korelasyon analizi sonuçlarında görüldüğü gibi teknik birim yöneticileri için de A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. H_{7a} reddedilmiştir.

Tablo 21. Seramik Sektörü Satın Alma Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Satın Alma</i>	İşe Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,348	,062	,247
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson Korelasyon P değeri	,268	,848	,438
	Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,138	-,010	,312
	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,669	,975	,324
	Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,538	-,623*	-,288
	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,071	,030	,364
	Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,506	-,267	,291
	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon P değeri	,094	,401	,359

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Seramik sektörü satın alma departman yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ile duygusal zeka boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında zamanlamaya verilen

önem ile duygu değerlendirme arasında kuvvetli düzeyde fakat negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. H_{8a} kısmen kabul edilmiştir.

Seramik sektörü satın alma yöneticilerinin zamanlamaya verilen önem kişilik özelliği yüksek oldukça, duygusal zeka boyutlarından duygularının kullanım düzeyinin ise düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3.13.2. Hastane Sektörü Departman Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

Çalışmanın amacından hareketle seramik sektörü örnekleminde yer alan farklı departman yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları arasındaki ilişkinin korelasyon analizi ile incelenmesinden elde edilen bulguları her bir departman için ayrı ayrı tablolar halinde aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 22. Hastane Sektörü Pazarlama (Satış) Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Pazarlama (Satış)</i>	İşe Verilen Önem	Pearson Korelasyon	-,130	,568	,847
		P değeri	,835	,317	,070
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson Korelasyon	-,341	,743	,641
		P değeri	,574	,150	,243
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson Korelasyon	,045	,478	,785
		P değeri	,943	,415	,116
Hıza Verilen Önem		Pearson Korelasyon	-,640	,951*	,364
	P değeri	,245	,013	,547	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Hastane sektörü pazarlama(satış) yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ile duygusal zeka boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren tablo incelendiğinde hıza verilen önem kişilik özelliği ile duygu değerlendirme duygusal zeka boyutu arasında çok kuvvetli düzeyde ve pozitif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. H_{1b} kısmen kabul edilmiştir.

Hastane sektöründeki pazarlama(satış) yöneticilerinin hıza verilen önem kişilik özelliği yüksek oldukça, duygu değerlendirme duygusal zekalarının da yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 23. Hastane Sektörü Muhasebe (Finans) Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Muhasebe (Finans)</i>	İşe Verilen Önem	Pearson	,006	,315	-,201
		Korelasyon P değeri	,977	,143	,358
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson	-,154	,299	-,284
		Korelasyon P değeri	,484	,165	,189
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson	-,100	,187	-,090
		Korelasyon P değeri	,651	,392	,683
	Hıza Verilen Önem	Pearson	-,343	,286	-,042
		Korelasyon P değeri	,109	,185	,847

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Hastane sektörü muhasebe(finans) departmanı yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, seramik sektörünün aksine hastane sektörü muhasebe (finans) yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunamamıştır. H_{2b} reddedilmiştir.

Tablo 24. Hastane Sektörü İnsan Kaynakları Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı	
<i>İnsan Kaynakları</i>	İşe Verilen Önem	Pearson				
		Korelasyon	,468	-,634*	-,160	
		P değeri	,079	,011	,570	
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson				
		Korelasyon	-,175	,259	-,396	
		P değeri	,532	,351	,144	
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson				
		Korelasyon	,155	-,217	-,530*	
		P değeri	,581	,436	,042	
	Hız Verilen Önem	Pearson				
		Korelasyon	,045	-,309	-,245	
		P değeri	,873	,263	,379	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

İnsan kaynakları yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları ilişkisine bakıldığında işe verilen önem kişilik özelliği ile duygu değerlendirme arasında kuvvetli düzeyde fakat negatif yönde ve zamanlamaya verilen önem ile duyguların kullanımı arasında orta düzeyde ve yine negatif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. H_{3b} kısmen kabul edilmiştir.

Hastane sektörü insan kaynakları departman yöneticilerinin işe verilen önem düzeyi yüksek oldukça, duygu değerlendirme duygusal zeka düzeyinin daha düşük olduğu, zamanlamaya verilen önem düzeyinin de yüksek olması durumunda duyguların kullanımının düşük olacağı belirlenmiştir.

Tablo 25. Hastane Sektörü Bilgi İşlem Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Bilgi İşlem</i>	İşe Verilen Önem	Pearson Korelasyon	-,185	-,092	,492
		P değeri	,587	,789	,124
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson Korelasyon	-,460	,476	,577
		P değeri	,155	,139	,063
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson Korelasyon	,394	-,522	-,047
		P değeri	,231	,100	,892
	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon	,402	-,707*	-,344
P değeri		,221	,015	,300	

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Hastane sektörü bilgi işlem yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ile duygusal zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde, ilişkinin görülmediği seramik sektörü bilgi işlem yöneticilerinden farklı olarak hıza verilen önem kişilik özelliği ile duygu değerlendirme duygusal zeka boyutu arasında kuvvetli düzeyde fakat negatif yönde ilişkinin olduğu belirlenmiştir. H_{4b} kısmen kabul edilmiştir.

Bilgi işlem departmanı yöneticilerinin hıza verilen önem kişilik özelliği yüksek oldukça, duygu değerlendirme duygusal zeka düzeyi düşük olmaktadır.

Tablo 26. Hastane Sektörü Kalite Kontrol Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Kalite Kontrol</i>	İşe Verilen Önem	Pearson	,083	,191	,400
		Korelasyon P değeri	,799	,551	,198
Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma		Pearson	-,203	,050	,738**
		Korelasyon			
		P değeri	,527	,878	,006
Zamanlamaya Verilen Önem		Pearson	,369	-,254	,205
		Korelasyon			
		P değeri	,238	,425	,522
Hız Verilen Önem		Pearson	,340	-,140	-,193
		Korelasyon			
		P değeri	,280	,664	,548

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Hastane sektörü kalite kontrol yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde yine farklılığın görülmediği seramik sektöründeki sonuçlardan farklı olarak, hastane sektörü kalite kontrol departman yöneticilerinin sosyal etkinliklerden uzaklaşma kişilik özelliği ile duyguların kullanımı arasında kuvvetli düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. H_{5b} kısmen kabul edilmiştir.

Kalite kontrol yöneticilerinin sosyal etkinliklerden uzaklaşma kişilik özellikleri yüksek oldukça, duyguların kullanımı düzeyi daha yüksek olacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 27. Hastane Sektörü Ar-Ge Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Ar-Ge</i>	İşe Verilen Önem	Pearson	,342	-,056	,361
		Korelasyon			
		P değeri			
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson	-,153	,376	,122
		Korelasyon			
		P değeri			
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson	,776*	-,535	,246
		Korelasyon			
		P değeri			
	Hıza Verilen Önem	Pearson	,453	-,457	-,175
		Korelasyon			
		P değeri			

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Hastane sektörü Ar Ge yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları ilişkisine bakıldığında zamanlamaya verilen önem kişilik özelliği ile iyimserlik duygusal zeka boyutu arasında kuvvetli düzeyde ve pozitif yönde ilişki olduğu belirlenmiştir. H_{6b} kısmen kabul edilmiştir.

Zamanlamaya verilen önem kişilik özelliği yüksek olan Ar Ge yöneticilerinin iyimserlik duygusal zeka düzeylerinin de yüksek olacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 28. Hastane Sektörü Teknik Birim Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Teknik Birim</i>	İşe Verilen Önem	Pearson	,270	,176	,037
		Korelasyon			
		P değeri			
	Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Pearson	,311	,400	,259
		Korelasyon			
		P değeri			
	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson	,343	-,016	,190
		Korelasyon			
		P değeri			
	Hıza Verilen Önem	Pearson	,577*	,184	,574
		Korelasyon			
		P değeri			

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Hastane sektörü teknik birim yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde hıza verilen önem kişilik özelliği ile iyimserlik duygusal zeka boyutu arasında orta düzeyde ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu görülmüştür. H_{7b} kısmen kabul edilmiştir.

Teknik birim yöneticilerin hıza verilen önem kişilik özelliği yüksek oldukça, iyimserlik duygusal zeka boyutunun da yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 29. Hastane Sektörü Satın Alma Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ Boyutları İlişkisi

A Tipi Kişilik/Duygusal Zeka			İyimserlik	Duygu Değerlendirme	Duyguların Kullanımı
<i>Satın Alma</i>	İşe Verilen Önem	Pearson Korelasyon	-,166	,448	,019
		P değeri	,589	,125	,952
Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson Korelasyon	,019	,760**	,431
		P değeri	,950	,003	,141
Hıza Verilen Önem	Zamanlamaya Verilen Önem	Pearson Korelasyon	,424	,091	,368
		P değeri	,149	,768	,217
Hıza Verilen Önem	Hıza Verilen Önem	Pearson Korelasyon	,494	-,067	,346
		P değeri	,086	,827	,247

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ anlamlı

Hastane sektörü satın alma yöneticileri A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları ilişkisini gösteren Tablo 29 incelendiğinde sosyal etkinliklerden uzaklaşma kişilik özelliği ile duygu değerlendirme arasında kuvvetli düzeyde ve pozitif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. H_{8b} kısmen kabul edilmiştir.

Satın alma yöneticilerinin sosyal etkinliklerden uzaklaşma kişilik özellikleri yüksek oldukça, duygu değerlendirme duygusal zeka düzeylerinin de yüksek olacağı belirlenmiştir.

3.14. Fark Testleri

Sektörler arası demografik ifadelerle göre A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutlarının farklılık gösterip göstermediğine ve farklılık varsa ve bu farklılığın düzeylerinin belirlenmesine yönelik farklılık testlerine yer verilmiştir.

Farklılık testlerinde elde edilen verilerin dağılımının normal dağılıma uygun olup olmamasına göre parametrik ya da parametrik olmayan fark testlerinin uygulanmasına karar verilmektedir. Dağılım normal dağılıma uygun ise parametrik testler uygulanırken, normal dağılıma uygun değilse parametrik olmayan testler uygulanmaktadır. Öncesinde de belirtildiği gibi elde edilen verilerde ölçek normallik testlerinin normal dağılıma uygun çıkması sonucu fark testlerinde parametrik testlerin uygulanmasına karar verilmiştir. Parametrik fark testleri ise t testi ve Anova (F) testleridir.

Farklılık testlerinden hangisinin uygulanacağı noktasında ise farklılığın gözlenmesi beklenen değişkenin seçenek sayısı etkili olmaktadır. Seçenek sayısı iki olan değişkenlerle ilgili yapılan fark testlerinde t testine yer verilirken, ikiden daha fazla seçeneğe sahip değişkenli farklılık testlerinde ise Anova (F) testi uygulanmaktadır.

T testinde farklılığın belirlenmesinde öncelikle Levene Varyans Eşitliği testine bakılmaktadır. Levene testi p değerinin 0,05'ten büyük çıkması eşit varyans varsayımının sağlandığını göstermesi durumunda bu satıra ait t testi p değerlerine bakılırken, yine Levene testi için p değerinin 0,05'ten küçük çıkması sonucu ise eşit varyans varsayımının sağlanmadığı kabul edilmekte ve o satıra ait t testi p değeri farklılığın belirlenmesinde karar noktası olmaktadır. T testi sonuçlarında ise p değerinin 0,05'ten küçük çıkması farklılığın olduğunu gösterirken, büyük çıkması ilgili değişkene göre ölçek boyutlarının farklılık göstermediğine işaret etmektedir. Farklılığın görülmesi durumunda ise değişkenlerin ortalama değerlerine göre farklılık düzeyleri belirlenmektedir.

F testi olarak da ifade edilen Anova testinde p değerinin yine t testinde olduğu gibi 0,05'ten küçük çıkması farklılığın görüldüğünü gösterirken, büyük çıkması farklılığın görülmediğini göstermektedir. Farklılığın görüldüğü durumlarda farklılığın nelerden kaynaklandığının belirlenmesinde t testinden farklı olarak öncelikle Post Hoc testlerine yer verilmektedir. Literatürde en çok tercih edilen Post Hoc testleri ise Tukey ve Scheffe testleridir. Bu testlerde uzun tablolar elde edilmesi nedeniyle analiz içinde yer verilmemiş, bu testlere göre farklılık görülen durumlar ortalamalar üzerinden belirtilmiştir.

Tablo 30. Seramik Sektörü Departman Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zeka Boyutlarının Farklılık Testi Sonuçları

A Tipi Kişilik Boyutu		N	Ortalama
<i>Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma</i>	Pazarlama (Satış)	23	2,98
	Muhasebe(Finans)	18	2,37
	İnsan Kaynakları	16	3,53
	Bilgi İşlem	10	2,62
	Kalite Kontrol	10	2,80
	Ar-Ge	7	2,82
	Teknik Birim	9	2,19
	Satın Alma	12	2,72
	Toplam	105	2,72

Duygusal Zeka Boyutu		N	Ortalama
<i>İyimserlik</i>	Pazarlama (Satış)	23	3,80
	Muhasebe(Finans)	18	4,04
	İnsan Kaynakları	16	3,64
	Bilgi İşlem	10	3,50
	Kalite Kontrol	10	3,52
	Ar-Ge	7	3,34
	Teknik Birim	9	3,60
	Satın Alma	12	3,10
	Toplam	105	3,63

Seramik işletmeleri katılımcılarında çalışılan departmana göre A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları farklılığına ilişkin test sonuçlarına bakıldığında A tipi kişilik özelliklerinden sosyal etkinliklerden uzaklaşma ve duygusal zeka boyutlarından iyimserlik de p değerlerinin 0,05'ten küçük çıkması nedeniyle farklılığın görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Farklılık düzeylerine ilişkin Scheffe test sonuçları ve ortalama fark düzeyleri Tablo 30'da gösterilmiştir.

Seramik işletmeleri katılımcı departman yöneticileri için farklılığın görüldüğü boyutlardaki ortalama düzeylere bakıldığında Scheffe testlerinde p önem düzeyine göre tabloda da görüldüğü gibi *insan kaynakları departmanında çalışan seramik sektörü katılımcılarının sosyal etkinliklerden uzaklaşma düzeylerinin teknik birim ve muhasebe(finans) çalışanlarına göre daha fazla düzeyde olduğu* görülürken, *duygusal zekâ boyutlarından iyimserlik düzeylerine bakıldığında muhasebe(finans) ve pazarlama (satış) departmanlarında çalışan katılımcıların satın alma ve ar-ge departmanlarında çalışanlara göre iyimserliğin daha fazla düzeyde olduğu* görülmüştür.

Tablo 31. Hastane Sektörü Departman Yöneticilerinin A Tipi Kişilik ve Duygusal Zeka Boyutlarının Farklılık Testi Sonuçları

A Tipi Kişilik Boyutu	N	Ortalama
<i>Hıza Verilen Önem</i>		
Pazarlama (Satış)	5	4,35
Muhasebe(Finans)	23	3,67
İnsan Kaynakları	15	3,53
Bilgi İşlem	11	3,36
Kalite Kontrol	12	4,04
Ar-Ge	9	3,22
Teknik Birim	12	3,85
Satın Alma	13	3,94
Toplam	100	3,71

Çalışılan departmana göre hastane işletmeleri için farklılık testi sonuçlarına bakıldığında A tipi kişilik özelliklerinden hıza verilen önem kişilik özelliği Scheffe testi p değerinin 0,05'ten küçük çıkması farklılığın olduğunu göstermektedir. Farklılık düzeylerine ilişkin sonuçlar Tablo 31'de gösterilmiştir.

Fark görülen hıza verilen önem kişilik özelliği boyutları düzeylerine bakıldığında Scheffe test sonuçları ve ortalama düzeylerine göre *pazarlama (satış) ve kalite kontrol departmanlarında çalışan katılımcılarda hıza verilen önem kişilik özelliğinin ar-ge ve bilgi işlem departmanlarında çalışanlara göre daha fazla düzeyde olduğu görülmektedir.*

SONUÇ

Kişilik, sosyal yeteneklerin, kişilerin farklı ortamlarda, koşullarda biçimler alan ilişkiler ve davranışlarının, sosyal çevredeki imajının, kendisi ve çevresindeki diğer insanlarla olan özellikleri ile oluşturduğu, geliştirdiği ilişkilerin davranışlarına yansıttığı eğilimlerinin toplamı olarak yorumlanabilir ve tanımlanabilir. Kişiliğin oluşumunda insanın doğuştan gelen özelliklerinin yanı sıra bulunduğu toplum ve çevresinin de etkisini bir arada görülmektedir. Buradan da bireyin kendine özgü özellikleri ile birlikte yaşanan ortamda tüm insanlarla olan ortak özelliklerini de belirli ölçüde yansıttığı sonucu çıkartılabilir.

Duygusal zeka ise, kişinin kendisinin ve diğer insanların duygularını ölçerek, duygular arasındaki farkı tespit edebilmek, ayrıca bu evrede duygusal zeka ile alakalı kişinin elde ettiği bilgilerin duygu ve düşünceleri bakımından referans olması olarak kullanabildiği kavramdır. Duygusal zeka özellikle sosyal çevrede kabul görme, örgütlerde hüküm alan değil hükmeden konumunda olma noktasında etkilidir. Duygusal zeka, bireyin yaşamında kendini güçlü ve mutlu hissetmesine olanak sağlamakla birlikte karşılaştığı herhangi bir olası zorlukta davranışlarına doğru yön vermesini kolaylaştırmaktadır. Yaşanılan herhangi aksi bir durumda öfke kontrolünü sağlamasına yardımcı olmakta çevresiyle uyum içerisinde olmasını kolaylaştırmaktadır.

Hastane ve Seramik sektörlerindeki departman yöneticilerine ilişkin A Tipi Kişilik özelliği ile Duygusal Zeka ilişkisinin incelendiği bu çalışmada,

Seramik sektöründe Pazarlama (satış) yöneticilerinin A Tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Hıza Verilen Önem' ile duygusal zeka boyutlarından 'İyimserlik' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Seramik sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde hıza verilen önemin duygusal olarak departman yöneticilerinde iyimserliğin bir açıklayıcısı olarak belirlendiği görülmektedir. Pazarlama departmanında çalışan yöneticiler, müşterilerine olumlu, iyimser davranışlar içinde olurlarsa işlerinin ivme kazanması zaman açısından daha iyi olabilecektir.

Seramik sektöründe Muhasebe (finans) yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Zamana Verilen Önem' ile duygusal zeka boyutlarından 'Duyguların Kullanımı' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Seramik sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde muhasebe departman yöneticileri için zamana verilen önemin duyguların kullanımı noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Dönemsellik ilkesinin geçerli olduğu muhasebe hesapların, tabloların yetişebilmesinde heyecanını kontrol edebilen, sakinliğini koruyan muhasebeciler işlerindeki aksaklıklarından hemen kaygıya düşmezler.

Seramik sektöründe İnsan Kaynakları yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Hıza Verilen Önem' ile duygusal zeka boyutlarından 'İyimserlik' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Seramik sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde insan kaynakları departman yöneticileri için hıza verilen önemin iyimserlik noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Etkili iletişim becerisi olan, diğer çalışanları kolektif akılla işe yönlendirilebilen yöneticiler toplam kalite yönetimini daha kolay gerçekleştirebilirler.

Seramik sektöründe Ar-Ge yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma' ile duygusal zeka boyutlarından 'İyimserlik' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Seramik sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde Ar-Ge yöneticileri için sosyal etkilerden uzaklaşmanın ile iyimserlik noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Kendini araştırmaya hasreden çalışanların iş yükü ve sosyal yalıtılmışlık karşısında kaldıkları durum insan halinden anlayan, sosyal iletişimi yüksek bireylerle azaltılır.

Seramik sektöründe Satın Alma yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Zamanlamaya Verilen Önem' ile duygusal zeka boyutlarından 'Duygu Değerlendirme' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Seramik sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde Satın Alma yöneticileri için zamanlamaya verilen önemin duyguların değerlendirilmesi noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Ürün özellikleri ve zamanında

işletmenin ihtiyaçlarında kullanılabilmesinin sağlanmasında üreticiyi ikna, güleç yüz, anlaşılabilir yeteneği önemli rol oynamaktadır.

Hastane sektöründe Pazarlama (Satış) yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Hıza Verilen Önem' ile duygusal zeka boyutlarından 'Duygu Değerlendirme' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Hastane sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde Ar-Ge yöneticileri için hıza verilen önemin duygu değerlendirme noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Hastaların sağlığının yerinde olmasının hastaların mutluluğu yanında üretimin artmasında, ülkenin kalkınmasında da önemli olduğunda kavratılmasına yönelik duygusal zeka kullanımı, ar-ge ve pazarlamada çalışanların motivasyonunu arttıracaktır.

Hastane sektöründe İnsan Kaynakları yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'İşe Verilen Önem' ile duygusal Zeka boyutlarından 'Duygu Değerlendirme' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Hastane sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde İnsan Kaynakları yöneticileri için işe verilen önemin duygu değerlendirme noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. İşe göre insan seçmede, işe yöneltmede, verimin artmasında doğru insanı tanımak, dolayısıyla duygusal zeka gerekmektedir.

Hastane sektöründe Bilgi işlem yöneticilerinin A tipi kişilik ve duygusal zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Hıza Verilen Önem' ile Duygusal Zeka boyutlarından 'Duygu Değerlendirme' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Hastane sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde Bilgi İşlem Departmanı yöneticileri için işe verilen önemin duygu değerlendirme noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Hasta bilgilerinin hızla işlenmesi ve doğru departmanlara biran önce yönlentilmeleri hastalıkların zamanında teşhis ve tedavi edilmesi açısından önemlidir.

Hastane sektöründe Kalite Kontrol yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma' ile Duygusal Zeka boyutlarından 'Duyguların Kullanımı' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Hastane sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde Kalite kontrol yöneticileri için sosyal etkilerden uzaklaşma durumu ile duygu kullanımı

noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Sosyal etkileşimden yalıtılmak durumunda kalan bireylerin morallerinin yüksek tutulması onların işlerini verimli şekilde yerine getirebilmeleri için zaruridir. Bu da ancak insanları güdüleyebilen sorunlarına zamanında çare bulabilen duygusal zekasını kullanan bireylerle olanaklıdır.

Hastane sektöründe Ar-Ge yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden 'Zamanlamaya Verilen Önem' ile Duygusal Zeka boyutlarından 'İyimserlik' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Hastane sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde Ar-Ge yöneticileri için zamanlamaya verilen önem durumu ile iyimserlik noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Kendilerinin keşfe, yaratıcılığa yönelten bireylerin karşılaşılabileceği risk ve olumsuzluklara aldırmandan gayretlerini sürdürebilmeleri 'başaracağım' iradesini ortaya koyan iyimser tavırlarıyla olanaklıdır.

Hastane sektöründe Teknik Birim yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinde 'Hıza Verilen Önem' ile Duygusal Zeka boyutlarından 'İyimserlik' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Teknik birim elemanlarının yaptıkları işler genel itibariyle süratle yapılmayı gerektiren işler olmasından dolayı hıza ne denli önem verilmektedir. Hızlı, zamanında, en az hatayla işlem, kaygılardan olabildiğince arındırılmış, kolektif iradenin ve sıcak ilişkilerin hakim olduğu iyimser bir ortamda mümkündür.

Hastane sektöründe Satın Alma yöneticilerinin A tipi kişilik ve Duygusal Zeka boyutları ilişkisi incelendiğinde kişilik özelliklerinden ' Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma' ile Duygusal Zeka boyutlarından 'Duygu Değerlendirme' arasında anlamlı bir ilişki görülmektedir. Hastane sektöründe gerçekleşen faaliyetlerde satın alma yöneticileri için sosyal etkilerden uzaklaşma durumu ile duygu değerlendirme noktasında etkileyici unsur olduğu görülmektedir. Ürünlerin özellikleri ve zamanında işletmenin ihtiyaçlarında kullanılabilmesinin sağlanmasında üreticiyi ikna, güleç yüz, anlaşabilme yeteneği önemli rol oynamaktadır.

Ayrıca seramik sektörü ve hastane sektörü katılımcı departman yöneticilerinin departmanlara göre A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları farklılığına ilişkin fark testleri sonucunda;

Seramik sektöründe çalışan departman yöneticilerinin A tipi kişilik özellikleri ve duygusal zeka boyutları farklılığına ilişkin test sonuçlarına bakıldığında seramik sektörü katılımcılarının A tipi kişilik özelliklerinden 'Sosyal Etkinliklerden Uzaklaşma' düzeyleri İnsan Kaynakları departmanında çalışan yöneticilerin A tipi kişilik özelliğinin teknik birim ve Muhasebe (Finans) çalışanlarından daha fazla olduğu görülürken, duygusal zeka boyutlarından 'İyimserlik' düzeylerine bakıldığında Muhasebe (Finans) ve pazarlama (satış) departmanlarında çalışan yöneticilerin satın alma ve Ar-Ge departmanlarında çalışan yöneticilere göre iyimserliğin daha fazla olduğu görülmüştür.

Çalışılan departmana göre hastane sektörü katılımcılarının departman yöneticileri için farklılıklarına bakıldığında A tipi kişilik özelliklerinden 'Hıza Verilen Önem' kişilik özelliğinde farklılığın olduğu belirlenmiştir. A tipi kişilik özelliklerinden 'Hıza Verilen Önem' düzeylerine bakıldığında pazarlama (satış) ve kalite kontrol departmanlarında çalışan yöneticilerin A Tipi kişilik özelliğinin Ar-Ge ve bilgi işlem departmanlarında çalışan yöneticilere göre hıza verilen önem daha fazla düzeyde olduğu görülmüştür.

Çalışmanın daha fazla örnekleme yapıldığında daha farklı sonuçların oluşacağı düşünülmektedir. Konu ile ilgili yeni yapılacak çalışmalarda araştırmanın farklı sektörlerde farklı departman yöneticileri üzerinde Örgüt Kültürü ve/veya B tipi kişilik özellikleri de dahil edilerek gerçekleştirilmesi ile daha çeşitli ve kapsamlı sonuçlar elde edilebileceği düşünülmektedir.

Çalışma sadece belirli departman yöneticileri üzerine yapılabilir. Ar-Ge departmanı yöneticilerinden örneklem grubu oluşturulabilir. İş hayatının temposunda farklı şehirlerde (kırsal ve hayat akışının yoğun olduğu yerlerde) araştırma yapılarak farklı sonuçlar elde edilebilir.

Duygusal Zeka ölçeklerinden zaman kısıtlaması ve katılımcıların konsantrelerini bozmamak için Schutte ölçeği kullanılmıştır. Ancak daha kapsamlı sonuçlara ulaşılacak istenildiği takdirde Bar-On Duygusal Zeka Ölçeği kullanılabilir.

KAYNAKÇA

AbuAlRub, RF. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *J Nurs Schol*, 36(1): 73-78.

Adler, A. (2004). 'İnsanın Doğası', İzmir: İlya İzmir Yayınevi.

Adsız, E. (2016). 'Yöneticilerin Duygusal Zeka Düzeylerinin Karar Verme Stilllerine Etkisi', Yüksek Lisans Tezi, Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çorum.

Aktaş, K. (2005). 'Bipolar Bozukluk Tanılı Bireylerde ve Kardeşlerinde Mizaç ve Karakter Özellikleri', Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi. Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı, Isparta.

Angela M.Y: Hurlic D. (2007). Gender Enactment at Work The Importance of Gender and Gender-Related Behavior to Person-Organizational Fit and Career Decisions, *Journal of Managerial Psychology*, Vol 22, No 2, Emerald Group Publishing Limited. S.176

Anthony C. Nelson (1996). Employee-Job Fit in MIS, University of South Florida, St. Petersburg, S.395.

Arpacı, Ö. (1992). 'Birgivi'de karakter terbiyesi', Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ashkanasy, N. M. (2006). Emotional Intelligence: An International Handbook. *Personnel Psychology*. 59(2) 464-470 (Book Review).

Aslan, Ş. ve Özata M. (2006). 'Sağlık Yöneticilerinde Duygusal Zeka Boyutlarının Cooper-Sawaf Haritasıyla Araştırılması', *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt:9, Sayı:2, 197-222.

Atkinson, J. (1994). 'Coping With Stress at Work, Glasgow, Thorsons.

Atkinson, R.; Atkinson, R.C ve Hilgard, E.R. (1995). 'Psikolojiye Giriş', (Çev. Atakay,K.; Atakay, M. ve Yavuz, A.). İstanbul: Sosyal Yayınları.

Austin, E. J. (2004). Measurement of trait emotional intelligence: testing and cross-validating a modified version of Schutte et al. *Personality and Individual Differences* 36: 555–562.

Aydın, A. (2005). 'Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi' Ankara: Tekağaç Eylül Yayınları.

Aytaç, Ö. (2006). 'Girişimcilik: Sosyo-Kültürel Bir Perspektif', Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, (Ağustos 2006), Sayı 15, 139-160.

Aytaç, Ö. (2004) "Örgütler: Sosyolojik Bir Perspektif", Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 14(1), Elazığ.

Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2010). 'Stres ve Başa Çıkma Yolları', İstanbul: Remzi Kitabevi

Barlı, Ö. (2007). 'Davranış bilimleri', Ankara: Bizim Büro Basımevi Yayın-Dağıtım.

Bar-On, R. (1997). Development of the Baron EQ-I: A Measure of Emotional and Social Intelligence. Paper presented at the 105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago.

Bar-On, R. (1997). The Emotional Intelligence Inventory (EQ-I): Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Barrio V, A.A. & Spielberger CD, Anger assesment with the STAXI-CA: psychometric properties of a new instrument for children and adolescents. *Personality and Individual Differences*, 37:227-244.

Başaran, İ.E. (2000). Örgütsel Davranış, İnsanın Üretim Gücü, Feryal Matbaası, Ankara.

Batıgün, A. D. ve Şahin, N. H. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1): 32-45

Batista, F., Manuel J., Boyatzis, Richard E. (2009). "Assesing Emotional Intelligence Competencies in Two Global Context", Emotional Intelligence: Theoretical and Cultural Perspectives, ed. Robert J. Emmerling, Vinod K. Shanwal, Manas K. Mandal, Nova Science Publishers, 2008, ss.89-114.

Baymur, F. (1994). 'Genel Psikoloji', İstanbul: İnkılap Yayınları.

Beehr TA, Newman JE (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness. A facet analysis, model and literature review. Personnel Psychology, 31: 665-699.

Beehr, T. (1998). 'An Organizational Psychology Meta-Model of Occupational Stress', C. L. Cooper (Ed.), Theories of Organizational Stress, Oxford, Oxford University Press, 6-27.

Bingöl, D. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi, 5. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.

Bonner, H. (2000). İnsan Düşüncesini Anlama Yolları, Emre Yayınları, İstanbul.

Boyatzis, Richard E. Goleman, D., Rhee K. (1999). "Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights from The Emotional Competencie Inventory (ECI)", ed. R. Bar-On, J.D. Parker, Handbook of Emotional Intelligence, San Francisco: Jossey-Bass.

Brackett, M. A., Warner, R. M., & Bosco, J. S. (2005). Emotional Intelligence and Relationship Quality Among Couples. Personal Relationships, 12, 197- 212.

Brief, A.P., Schuler, R.S.& M.V. Sell. (1981). Managing Job Stress, Little Brown, Boston, MA.

Buchanan, D., A. & Huczynski. (1997). Organizational Behaviour. An Introductory Text. Prentice Hall International. UK

Burke, R. J. & Deszca, E. (1982). Career success and personal failure experiences and Type A behaviour. *Journal of Occupational Behaviour*, 3(2), 161-170.

Bilge, F. (1995). 'A Tipi Davranış, kızgınlık/öfke ve kaygı', Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Caprara, G. V.& Cervone, D. (2000). *Personality: Determinants, Dynamics and Potentials*. Cambridge: Cambridge University Press.

Caruso, D. R.&Salovey, P. (2004). *The Emotionally Intelligent Manager: How To Develop And Use The Four Key Emotional Skills Of Leadership*, A Wiley Imprint San Francisco.

Carver, C. S.; Glass, D. C. (1978). Coronary-prone behavior pattern and interpersonal aggression. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36:361-366.

Cooper, R. K. ve Sawaf, A. (2010). *Liderlikte Duygusal Zekâ* (Çev: Banu Sancar), Sistem Yayıncılık: İstanbul.

Cooper, Robert H. ve Sawaf, A. (2000) . *Liderlikte Duygusal Zekâ*. Çeviren Z. Bedriye Ayman ve Banu Sancar, İstanbul: Sistem Yayıncılık

Cooper, R. H. ve Sawaf, A. (2003). *Liderlikte Duygusal Zekâ, Yönetim ve Organizasyonlarda Duygusal Zekâ*. (1. Basım). (Çev. Z. B. Ayman ve B. Sancar), Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Cüceloğlu, D. (2006). *'İnsan ve Davranışı'*, İstanbul: Remzi Kitabevi.

Csikszentmihalyi, M. (1991). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*, Perennial, ABD.

Çakaloz, Y. (1997). *Kişiler ve İşler*, İnkılap Kitabevi, İstanbul.

Çakar, U. (2002). *Duygusal Zekânın Dönüşümcü Liderlik Davranışı Üzerindeki Etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

Çakar, U. ve Arbak, Y. (2004). Modern ve Yaklaşımlar Işığında Değişen Duygu-Zekâ İlişkisi ve Duygusal Zekâ, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 3, ss. 23-48.

Çetin, N.B. ve Beceren, E. (2007). *'Lider Kişilik Gandhi'*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl 3, Sayı 5, 110–132.

Demir, E. (2002). “Kişilik Özelliklerinin Girişimciliğe Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Demir, M. (2010). Örgütsel çatışma yönetiminde duygusal zekânın etkisi: konaklama işletmelerinde iş görenlerin algılamaları üzerine bir araştırma. Doğu Üniversitesi Dergisi, 11 (2), 199-211.

Deniz, E. ve Yılmaz, E. (2005). “Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka Ve StresleBasa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, C.III, S.25, ss.17-26.

Dereli, B. (2009). İnsan kaynakları yönetiminde değerlendirme merkezi, İstanbul, Beta Basım Yayınevi.

Di-Fabio, A.& Palazzeschi, L. (2008). Emotional intelligence and self- efficacy in a sample of Italian high school teachers. Social Behavior and Personality, 36 (3), 315326.

Dilley,P. (2009). Emotionally Intelligent Leadership: A Guide for College Students, by Shankman, M.L., Allen, S.J. (2008) (review) The Review of Higher Education, Winter 2009, 32(2) ss.273-274.

Dimsdale, J. E., Hackett, T. P., Hutter, R. M., Block, P. C., Catanzano, D. (1978). Type A personality and extent of coronary atherosclerosis. American Journal of Cardiology, 42:583-586.

Dinler, A. (2006). 'Personel Seçiminde Değerlendirici Kişiliğinin Aday Kişiliği İle Benzerliğinin Seçim ve Değerlendirmeye Olan Etkisi', Yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal bilimler enstitüsü, İstanbul.

Diong SM et al. (2005) Anger, stres, coping, social support and health: Modeling therelationships. Psychology and Health, 20(4):467-495

Dökmen, Ü. (1998). İletişim Çatışmaları ve Empati, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Dua, I. (1996). Development of a scale to assess occupational stress in rural general ractitidners. *International Journal of Stress Management*, 3(2):117-129.

Durmaz, C. (2012). 'Etkileşimci ve Dönüşümcü Liderliğin Psikolojik Güçlendirme Algısına Etkisinde Strese Bağlı Kişiliğin Düzenleyici Rolü', Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Ankara.

Durna, U. (2005). A Tipi ve B tipi kişilik yapılarını etkileyen faktörlerle ilgili bir araştırma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 19/1, 276-290.

Edwards, J. A. J. Baglionı & C. L. Cooper. (1990). 'Stress, Type A, Coping and Psychological and Physical Symptoms: A Multi-Sample Test of Alternative Models', *Human Relations*, 43, 10, 919-956.

Erdoğan, İ. (1997). 'İşletmelerde Davranış', İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.

Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yay., İstanbul.

Ergin, C. (2002). 'İnsan Kaynakları Yönetimi: Psikolojik Bir Yaklaşım', Ankara, Academy Plus Yayınevi.

Eroğlu F. (2000). 'Davranış Bilimleri', İstanbul: Beta Yayınları.

Esba, M. (2009). Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Duygusal Zekaların Örgüt Kültürü Üzerindeki Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE, Yüksek Lisans Tezi.

Friedman M. & Rosenman R. H., (1974), *type a behavior and your heart*. new york:knopf.

Feldman, Robert S. (1996). *Understanding Psychology*. USA: McGraw-Hill Inc.

Gamsız, Ş., Yazıcı, H., ve Altun, F. (2013), Öğretmenlerde A Tipi Kişilik, Stres Kaynakları, Öz Yeterlik Ve İş Doyumu, *International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic* Volume 8/8, ss.1475-1488.

Gareth M. (1998). Images of Organization, The Executive Edition, Berrett-Koehler Publishers Inc., San Francisco, S.57

Genç N. (2004). Yönetim ve Organizasyon Çağdaş Sistemler ve Yaklaşımlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

Gill, R.W.T. (1979). The in-tray exercise as a measure of management potential. Journal of Occupational Psychology, 52, 185-197.

Glazer, Sharon, Thomas A. Stetz., & Lajos Izso. (2004). "Effects of personality on subjective job stress: a cultural analysis", Personality and Individual Differences. Cilt 37, Sayı 3, Ağustos.

Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence. New York, Bantam Books.

Goleman, D. (1999). Emotional Competence. Executive Excellence, 16(4)19

Goleman, D. (2000). Intelligent Leadership. Executive Excellence, 17(4) 17.

Goleman, D. (2003). The Emotional Dimension: Guru Guide Goleman: Morgan Witzel on a Thinker Who Looks Beyond Conventional Measures of Intelligence. Financial Times, August, 29.

Goleman, D. (2006). Emotional Intelligence, (10th Anniversary Reissue Edition), New York: Bantam Books.

Goleman, D. (2006). The Socially Intelligent. Educational Leadership, September.

Goleman, D. (2007). Social Intelligence. New York: Random House.

Göksu, T. (2011). 'Sosyal Psikolojiye Giriş', Ankara: Polis Akademisi Yayınları.

Gönül, A. Ö. (2013). 'Örgütsel Çatışma Çözme Yöntemleri: A Tipi Kişilik, Kontrol Odağı ve Özgeci Davranış', Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Grimm, L. G. & Yarnold, P. R. (1984). Performance standards and the Type A behavior pattern. *Cognitive Therapy and Research*, 8(1), 59-66.

Güney, S. (2000). 'Davranış Bilimleri', Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Halonen, Jane S. & Santrock, J.W. (1996). *Psychology*. USA: McGraw-Hill Inc.

Hauenstein N., Carlson K. Donovan J. & Foti R. (2007). Assessing Fit in the Interview: How Candidates Consider Content and Context Cues to Person-Organization Fit, UMI Microform, Proquest LLC, Blacksburg, Virginia, S.1.

Hayash, Emert, A. (2006). Outdoor Leaders' Emotional Intelligence and Transformational Leadership. *The Journal of Experiential Education*, 28(3), 222-242.

Isır, T. (2006). 'Örgütlerde Personel Seçim Süreci: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Kişilik Özelliklerinin Tespit Edilerek Personel Seçim Sürecinin İyileştirilmesi Üzerine Bir Araştırma', Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

İşgüden, B. ve Çabuk, A. (2006). "Meslek Etiği ve Meslek Etiğinin Meslek Yaşamı Üzerindeki Etkileri", *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(16), 59-86.

Jamal, M. (1999). Job stress, Type A behavior and well-being: A cross cultural examination. *International Journal of Stress Management*, 6(1), 57-68.

Jamal M. & Baba VV. (2001). Type-a behavior, job performance, and well-being in college teachers. *International Journal of Stress Management*, 8(3):231-240.

Jenkins, C. D., Zyzanski, S. T., & Rosenman, R. H. (1978). Coronary-prone behavior: One pattern or several. *Psychosomatic Medicine*, 40:25-43.

Jones, F. & Bright, J. (2001). *Stress Myth, Theory and Research*, London, Pearson Education Limited.

Jerry, M. B. (2006). 'Kişilik', İstanbul: Kaknüs Yayınları.

Jung, CG. (1999). Personality and stress: traits, types, and biotypes. Stress and Health, Third Edition, PL Rice (Ed), s. 95-126.

Karadağ, M. (2012). Örgütlerde Çalışanların Kişilik Özellikleri ve Motivasyon: Ampirik Bir Araştırma, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.

Karalar, R. (2006). 'Tüketici Davranışları', Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Kart, M. E. (2006). "Kişilik ve Çalışma Davranışı", Çalışma Ortamı, 87, 14-15.

Kart, M.E. (2011), Çalışma Yaşamında Davranış ve Kişilik, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları, C:75.

Kasatura, İ. (1998). Kişilik ve Özgüven, Evrim Yayınevi, İstanbul.

Keenan, A. & McBain G. D. M. (1979). 'Effects of Type A Behavior, Intolerance of Ambiguity and Locus of Control on the Relationship Between Role Stress and Work-Related Outcomes', Journal of Occupational Psychology, 52, 277-285.

Knowles, M.S., Holton, E., & Swanson, R. (2005). *The adult learner* (6th ed.). Burlington, MA: Elsevier.

Kohn, C. (2007). Emotional Intelligence: A Literature Review. University of Pacific Department of Psychology, Center for Teaching Excellence

Kooper, B. A. (1993). Role of gender, sex role identity and type A behavior in anger expression and mental health functioning. Journal of Counseling Psychology, 40(2):232-237.

Köknel, Ö. (1984). Kişilik, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.

Köknel, Ö. (2005). 'Kaygıdan Mutluluğa Kişilik' İstanbul: Akdeniz Yayıncılık.

Kunnanatt, J.T. (2003). Type A Behavior Pattern and Managerial Performance: A Study Among Bank Executives in India. International Journal of Manpower. 24.6,720-734.

Leord, F. ve Andre, C. (2000) 'Zor Kişiliklerle Yaşamak', İstanbul: İletişim Yayıncılık.

Loehr, J. E. (1999). Stres altında başarılı olmak (çev. Tuncer Büyükonat). İstanbul: Beyaz yay.

Luthans, F. (2010). Organizationa Behaviour. An Evidence Based Approach, McgrowHill. N.Y.

Matthews K. A., Glass D. C., Rosenman R. H., Bortner R. W. (1977). Competitivedrive, pattern A, and coronary disease. A further analysis of some data from the Western Collaborative Group Study. Journal of Chronic Diecase, 30:489-498.

Matthews K. A., H.S. (1986). Type A behavior pattern and coronary disease risk update and critical evaluation. Am. J. Epidemiol, 923-960.

Mayer, J. D., Salovey, P., &Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. Psychological Inquiry, 15(3) 197-215.

Mayer, J. D., Caruso, D., &Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence MeetsTraditional Standarts for an Intelligence. Intelligence, 27, 267-298.

Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? In; EmotionalDevelopment and Emotional Intelligence: Educational Implications. P. Salovey; D. Sluyter (Edts). New York: Basic Books.

Mayer, J.D., Salovey, P., &Caruso, D.R. (2008). Emotional Intelligence: NewAbility or New Traits? American Psychologist, 63(6), 503-517.

Morgan, Clifford T. (2006). 'Psikolojiye Giriş' Ankara: Meteksan Yayınları.

Motowidlo SJ., Packard JS., &Manning MR. (1986). Occupational stress: Its causes and consequences for job performance. J Appl Psychol, 71(4): 18-629.

Ocak, M. ve Güler, M. (2013). A Tipi Kişilik ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Stresle İlişkisi: Türk Ve Bosnalı Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl Öğrenciler Arasında Yıl:5 Sayı:8.

Ortacıoğlu,G.S. (2009). Duygusal Zekâ (EI) Üzerine Farklı Eleştiri Ve Değerlendirmeler. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 26, 333-344.

Özcan, E. D. ve Behram, N. K. (2013). A tipi kişilik özelliklerinin işkoliklik eğilimi üzerine etkisi: Başarı için çabalama ve tahammülsüzlük/asabiyet boyutları açısından bir değerlendirme. Sakarya İktisat Dergisi: 85-110.

Öktem, U. (2009). ' İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin A Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki', Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetim Bölümü, İstanbul.

Özdemir, L., K. ve Acarken, İ. (2014). 'Çocuklarda Mizaç Farklılıkları ve Kişilik Gelişimi', İstanbul: Kurtuba Kitap.

Özer, A. (2013). Psikolojik Danışmanların Yardım Etme Stillерinin A Tipi Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zekaları İle Yordanabilirliği, VI. Uluslararası Eğitimde Araştırmalar Kongresi Bildirisi, 2013.

Özkalp, Enver, ve Çiğdem Kırel. (2011). 'Örgütsel Davranış', Eskişehir: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Özsoy, E. (2013). 'A Tipi ve B Tipi Kişilik İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma', Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Özsoy, E. ve Yıldız G. (2013). 'Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması', İşletme Bilimi Dergisi (2013), Cilt 1, Sayı 2, 1-12.

Özyeşil, Z. (2011). 'Öz-Anlayış ve Bilinçli Farkındalık', Ankara: Maya Akademi Yayıncılık.

Pertev, E. (2006). 'A Tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle Stres Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma', Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı, İstanbul.

Premuzic, T. C. & Furnham, A. (2008). Mainly Openness: The relationship between the Big Five personality traits and learning approaches. *Learning and Individual Differences* 19: 524–529.

Rau, W.A. (2001). The Relationship of Emotional Intelligence Test Scores to Job Performance Evaluation Scores in Management Group of a Health Care Organization, University of South Carolina, ABD.

Reich, R. B. & Goleman, D. (1999). Point, Counter Point. *Training & Development*, 53(4) 26-32.

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2012). '*Örgütsel davranış*', (Çev. Ed. İ. Erdem), Ankara: Nobel.

Sağır, C. (2006) Karar Verme Sürecini Etkileyen Faktörler ve Karar Verme Sürecinde Etiğin Önemi: Uygulamalı Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Sally A.C. (2005). Person-job Fit Versus Person-Organization Fit as Predictors of Organizational Attraction and Job Acceptance Intentions: A Longitudinal Study, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, The British Psychological Society.

Salovey, P. & Grewal, D. (2005). The science of emotional intelligence. *American Psychological Society*, 14 (6), 281-285.

Samed, S. (2009). The Influence of Emotional Intelligence on Effective Leadership Among Managers in Malaysian Business Organizations. *The Business Review*. 13(1), 164-170.

Sarı, Ç. (2011), Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Ve Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Sayın, A. ve Aslan, S. (2005). "Duygudurum Bozuklukları ile Huy, Karakter ve Kişilik İlişkisi", *Türk Psikiyatri Dergisi*, 16(4), 276-283.

Sekiguchi, T. (2007). A Contingency Perspective of the Importance of PJ Fit and PO Fit in Employee Selection, Osaka University, *Journal of Managerial Psychology*, Vol 22, No 2, Emerald Group Publishing Limited.

Sharma, R. R. (2008). Emotional Intelligence from 17th Century to 21st Century: Perspectives and Directions for Future Research. *The Journal of Business Perspective*, 12(4) 59-66.

Silah, M. (2005). 'Sosyal psikoloji: Davranış Bilimi' Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Singh, J. (1998). Striking a balance in boundary-spanning positions: An investigation of some unconventional influences of role stressors and job characteristics on job outcomes of salespeople. *Journal of Marketing*, 62, 69-86.

Sirem S. (2009). Duygusal Zekâ Düzeyi ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.

Soysal, A. (2008). 'Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri', Bir Literatür Taraması. Ankara: Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası, 4-19.

Stubbs, E. C. (2005). Emotional Intelligence Competencies in the Team and Team Leader: a Multi-level Examination of Intelligence on Group Performance. Cleveland, Ohio: Case Western Reserve University Doctoral Thesis . 14.03.2015 tarihinde www.lib.umi.com/dissertations sayfasından erişilmiştir.

Sudak, M.K. ve Zehir, C. (2013). "Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma", *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt. 11, S. 22, (ss. 141-165).

Şahin, N. H., Basım, H.N. ve Akkoyun N. (2011). 'A-Tipi Kişilik ve Stres İlişkisinde Üç Önemli Bileşen: Öfke, Etkisiz Başa Çıkma ve İş Saplantısı', *Türk Psikoloji Dergisi*, Aralık 2011, 26 (68), 31-44.

Şimşek, M.Şerif, Tahir Akgemci, ve Adnan Çelik. (2008). 'Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış', Ankara: Gazi Kitabevi.

Tarhan, N. (2008). 'Mutluluk Psikolojisi', İstanbul: Timaş Yayınları.

Tarhan, N., Gümüşel, O. ve Sayım, A. (2014). Pozitif Psikoloji: Çoklu Zekâ Uygulamaları. İstanbul: Timaş.

Tatar, A., Tok, S., ve Saltukoğlu, G. (2011). “Gözden Geçirilmiş Schutte Duygusal Zekâ Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi” Klinik Psikofarmakoloji Bülteni, Cilt: 21, Sayı: 4.

Tınar, M.Y. (1999). “Çalışma Yaşamı ve Kişilik”, Mercek, Yıl:4, Sayı:14, İstanbul.

Ulutaş, M. (2011). 'Harmonik Yönetim (Birey-Örgüt Uyumu)', Konya: Ulvita Yayıncılık.

Ural, A. (2001). Yöneticilerde Duygusal Zekânın Üç Boyutu, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 2, 2001, ss. 209-219.

Uyargil, C. ve diğ. (2008). İnsan Kaynakları Yönetimi. (3. Baskı). İstanbul: Beta Basım AŞ.

Uysal, F. (2008). 'Karakter Eğitim Programlarının Değerlendirilmesi', Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Vancouver J. B. & Neal W.S. (1991). An Exploratory Examination of Person-Organization Fit: Organizational Goal Congruence, Personnel Psychology Inc.

Vijai P. S. (2002). “Characteristics of Type A Personality,” <http://www.mindpub.com/Art207.htm>.

W.Westerman, J. &Vanka, S. (2005). A Cross-Cultural Empirical Analysis of Person-Organization Fit Measures as Predictors of Student Performance in Business Education: Comparing Students in the United States and India, Academy of Management Learning & Education, Vol 4, No 4, S.413

Waldron, I., Hickey, A., MacPherson, C., Butensky, A., Gruss, L., Overall, K., Schmader, A., Wohlmuth, D., (1980). Type A behavior pattern. Relationship to variation in blood pressure, parental characteristics and academic and social activities of students. *Journal Of Human Stress*, 6:16-26.

Wang, Y.&Huang, T. (2009). The Relationship of Transformational Leadership with Group Cohesiveness and Emotional Intelligence. *Social Behavior and Personality*, 37(3), 379-392

Weisinger, H. (1998), *İş Yaşamında Duygusal Zekâ*, (çev. Nurettin Süleymangil), 1. Basım, İstanbul: MNS Yayıncılık

Wong, L. &Law, K. S. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study, *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.

Yakut, Ö. (2006). 'Eğitim Yöneticilerinin Liderlik Davranışları ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi' , Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yalçın, İ., Şeker, M. ve Bayram, A. (2014). 'Yöneticilerin Kişilik Özellikleri ve Duygusal Zekaları İle Yönetim Bilişim Sistemleri Kullanımları Arasındaki Etkileşimin Tespitine Yönelik Bir Araştırma', *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, Cilt:13, Sayı:13, 75-92.

Yanbastı, G. 'Kişilik Kuramları', (Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, No:53), Ege Üniversitesi Basımevi, Bornova, İzmir 1990.

Yelboğa, A. (2006). 'Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi', "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi (Haziran 2006), Cilt 8, Sayı 2, 197-211.

Yıldız, S. (2001). "Kişilik ve Meslek Seçimi Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Yıldız, G. ve Özsoy, E. (2013). Çalışanların kişilik özelliğine göre iş doyumu farklılaşır mı?. Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, Cilt: 5/1, 268-278.

Zaroğlu, L. (2016). Üstün Yetenekli Öğrencilerin Duygusal Zeka İle Karar Verme Stratejileri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi, Yakın Doğu Üniversitesi, Yüksel Lisans Tezi, Kıbrıs

Zeidner, M. M. Gerald; R., Richard D. & Maccann, C. (2003). Development of Emotional Intelligence: Towards a Multi Level Investment Model, Human Development, 46:69-96.

Zel, U. (2006). 'Kişilik ve Liderlik', Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Türk Dil Kurumu (2016). Türk Dil Kurumu Web sitesi: http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_atasozleri&arama=kelime&guid=TDK.GTS.569d1252a683b3.5533424 adresinden alındı.

Türk Dil Kurumu (2016). Türk Dil Kurumu Web sitesi: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.569cd57ba474e6.98313613 adresinden alındı.

EKLER

Örgüt Yönetiminde A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ İlişkisi: Departman Yöneticileri Üzerine Bir İnceleme Anketi

Değerli Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yöneticiliği Yüksek Lisans programı öğrencisi Gökhan İNCEBACAK tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak Doç. Dr. Beliz ÜLGEN'in danışmanlığında yürütülen akademik bir çalışma için, 'Örgüt Yönetiminde A Tipi Kişilik ve Duygusal Zekâ İlişkisi: Departman Yöneticileri Üzerine Bir İnceleme'nin değerlendirilmesidir.

Gizlilik akademik araştırmanın temel ilkesidir ve bu ilkeye kesinlikle uyulacaktır. Bu amaçla, anketi doldurmanın adı, soyadı, çalıştığı kuruluş gibi kimliğini ortaya çıkaracak bilgiler bulunmamaktadır. Araştırmadan elde edilen veriler, araştırmanın amacı olan bilimsel çalışma dışında kullanılmayacağı gibi, herhangi bir kişi ve kuruluşa da verilmeyecektir. Verdiğiniz cevapların tutarlılığı analiz sonuçlarını doğrudan etkileyeceği için lütfen ankette yer alan her bir ifadeyi belirten kriterler doğrultusunda, kendi gerçek durumunuzu yansıtır şekilde yanıt veriniz. Değerli vaktinizi ayırarak araştırmaya katkıda bulunduğunuz için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

EK 1: Kişisel Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz?

Kadın

Erkek

2. Yaşınız?

18-24 arası

25-34 arası

35-44 arası

45-54 arası

55 ve üzeri

3. Eğitiminiz?

Lise

Ön Lisans

Lisans

Y. Lisans

Doktora

4. Çalıştığınız Departmanı Belirtiniz?

Pazarlama (Satış)

Muhasebe (Finans)

İnsan Kaynakları

Bilgi İşlem

Kalite Kontrol

Ar-Ge

Teknik Birim

Satınalma

5. İşletmede Bulduğunuz Sektörü Belirtiniz:?

Seramik

Hastane

6. Ne Kadar Zamandır Bu Pozisyonda Çalışıyorsunuz?

7. Ne Kadar Zamandır Bu İşletmede Çalışıyorsunuz?

8. Toplam İş Deneyiminiz?

EK 2: A Tipi Kişilik Ölçeği

Lütfen, A Tipi Kişilik ile ilgili aşağıdaki seçeneklerden size uygun olanı işaretleyiniz.

NO	CÜMLELER	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Sık Sık	Her zaman
1	Hızlı yemek yer ve hızlı yürürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Konuşurken bazı önemli kelimeleri vurgulayarak söylerim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Çocukların rekabetçi olmaları için özendirilmeleri gerektiğine inanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Yavaş çalışan birini görünce rahatsız olurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	İnsanlarla konuşurken, ne söylüyorlarsa, bir an önce söylemeleri için aceleci davranırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Trafikte sıkışıp kalınca ya da bir bankada sıra beklemek zorunda kalınca öfkelenirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Bir başka insanı dinlerken bile aklım kendi sorunlarımda olur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Aynı anda birkaç işi bir arada yapmaya çalışırım (telefonla konuşurken hesap yapmak, dişlerimi fırçalarken gazete okumak, saç kuruturken ders çalışmak vb.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Tatillerimi işlerimi yetiştirmek amacıyla kullanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Konuşmalar sırasında konuyu beni ilgilendiren yöne doğru çekerim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Zamanımı sadece gevşemek ve rahatlamak için harcadığımda suçluluk duyarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Çalışırken etrafımda olup biteni fark edemeyecek kadar kendimi işe veririm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kendimi geliştirmek, sosyal konulara zaman ayırmak yerine daha çok çalışmam gerektiğini düşünürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Gün geçtikçe, daha az zaman içinde, daha çok iş çıkartmak için çaba gösteririm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Randevularıma hep zamanında giderim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16	Konuşurken kendi görüşlerimi vurgulamak için yumruklarımı sıkmak yada masaya vurmak gibi hareketler yaparım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Başarılarımın, hızlı çalışma yeteneğimden kaynaklandığını düşünürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	İşlerin hemen ve hızlı yapılması gerektiğini düşünürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	İşlerimi daha çabuk bitirmek için sürekli olarak daha etkili yollar bulmaya çalışırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Oyunculardan zevk almak yerine kazanmak için hırslı davranırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Diğer kişiler iş yaparken sık sık araya girerim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Diğer kişiler geç kaldıklarında rahatsız olurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Yemekten sonra hemen masadan uzaklaşıp işe yönelirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Telaş içindeyimdir (kendimi sürekli olarak bir şeyleri hemen bitirmek zorundaymış gibi hissederim)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Şu anki çalışma düzeyimden memnun değilim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EK 3: Duygusal Zekâ Ölçeği

Lütfen, Duygusal Zekâ ile ilgili aşağıdaki seçeneklerden size uygun olanı işaretleyiniz.

NO	CÜMLELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Kişisel sorunlarımı başkaları ile ne zaman paylaşacağımı bilirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Bir sorunla karşılaştığım zaman benzer durumları hatırlar ve üstesinden gelebilirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Genellikle yeni bir şey denerken başarısız olacağımı düşünürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Bir sorunu çözmeye çalışırken ruh halimden etkilenmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Diğer insanlar bana kolaylıkla güvenirlere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Diğer insanların beden dili, yüz ifadesi gibi sözel olmayan mesajlarını anlamakta zorlanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Yaşamımdaki bazı önemli olaylar neyin önemli neyin önemsiz olduğunu yeniden değerlendirmeme yol açtı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Bazen konuştuğum kimsenin ciddi mi olduğunu yoksa şaka mı yaptığını anlayamam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Ruh halim değiştiğinde yeni olasılıkları görürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Duygularımın yaşam kalitem üzerinde etkisi yoktur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Hissettiğim duyguların farkında olurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Genellikle iyi şeyler olmasını beklemem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Bir sorunu çözmeye çalışırken mümkün olduğunca duygusallıktan kaçınırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Duygularımı gizli tutmayı tercih ederim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Güzel duygular hissettiğimde bunu nasıl sonlandıracağımı bilirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Başkalarının hoşlanabileceği etkinlikler düzenleyebilirim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sosyal yaşamda neler olup bittiğini sıklıkla yanlış anlarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18	Beni mutlu edecek uğraşlar bulmaya çalışırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Başkalarına gönderdiğim beden dili, yüz ifadesi gibi sözsüz mesajların farkındayım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Başkaları üzerinde bıraktığım etkiyle pek ilgilenmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Ruh halim iyiyken sorunların üstesinden gelmek benim için daha kolaydır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	İnsanların yüz ifadelerini bazen doğru anlayamam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Yeni fikirler üretmem gerektiğinde duygularım işimi kolaylaştırmaz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Genellikle duygularımın niçin değiştiğini bilmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Ruh halimin iyi olması yeni fikirler üretmeme yardımcı olmaz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Genellikle duygularımı kontrol etmekte zorlanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Hissettiğim duyguların farkındayım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	İnsanlar bana, benimle konuşmanın zor olduğunu söylerler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Üstlendiğim görevlerden iyi sonuçlar alacağımı hayal ederek kendimi güdülerim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	İyi bir şeyler yaptıklarında insanlara iltifat ederim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Diğer insanların gönderdiği sözel olmayan mesajların farkına varırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Bir kişi bana hayatındaki önemli bir olaydan bahsettiğinde ben de aynısını yaşamış gibi olurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Duygularımda ne zaman bir değişiklik olsa aklıma yeni fikirler gelir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Sorunları çözüm biçimim üzerinde duygularımın etkisi yoktur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Bir zorlukla karşılaştığım zaman umutsuzluğa kapılırım çünkü başarısız olacağıma inanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Diğer insanların kendilerini nasıl hissettiklerini sadece onlara bakarak anlayabilirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	İnsanlar üzgünken onlara yardım ederek daha iyi hissetmelerini sağlarım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38	İyimser olmak sorunlar ile baş etmeye devam edebilmem için bana yardımcı oluyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39	Kişinin ses tonundan kendini nasıl hissettiğini anlamakta zorlanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40	İnsanların kendilerini neden iyi ya da kötü hissettiklerini anlamak benim için zordur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41	Yakın arkadaşlıklar kurmakta zorlanırım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

